

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES
CON LOS SERVICIOS EDUCATIVOS BRINDADOS POR EL
PROEDUNP-SULLANA 2016”**

PRESENTADA POR:

BR. ADM. JESÚS DARLOSO COVEÑAS JUÁREZ

ASESORADO POR:

DR. LUIS UBALDO CUEVA JIMENEZ

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PIURA – PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES
CON LOS SERVICIOS EDUCATIVOS BRINDADOS POR EL
PROEDUNP-SULLANA 2016”**

**LOS SUSCRITOS DECLARAMOS QUE EL PRESENTE
TRABAJO DE TESIS ES ORIGINAL, EN SU CONTENIDO Y
FORMA**

BR. ADM. JESÚS DARLOSO COVEÑAS JUÁREZ

EJECUTOR

DR. LUIS CUEVA JIMENEZ

ASESOR

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES
CON LOS SERVICIOS EDUCATIVOS BRINDADOS POR EL
PROEDUNP-SULLANA 2016”**

APROBADA EN CONTENIDO Y ESTILO POR:

DR. VICTOR CAYETANO SALINAS

PRESIDENTE

DR. ADOLFO ZETA VITE

SECRETARIO

DRA. RAYNELDI FARFÁN SÁNCHEZ

VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 002-2018-UNP-FCCAA-UI

Los miembros del Jurado Calificador que suscriben, reunidos para estudiar el Trabajo de Investigación, presentado por el Señor Bachiller **JESÚS DARLOSO COVEÑAS JUÁREZ** denominado: **"ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LOS SERVICIOS EDUCATIVOS BRINDADOS POR EL PROEDUNP – SULLANA 2016"**, asesorado por el **DR. LUIS UBALDO CUEVA JIMÉNEZ**, oídas las observaciones y respuestas formuladas y de conformidad al Reglamento de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, lo declaran:

APROBADO (X)

DESAPROBADO ()

Con la mención de:

BUENO

- () En consecuencia, queda en condición de ser ratificado por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Piura y recibir el Título Profesional de **LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**.
- (X) En consecuencia, queda en condición de ser ratificado por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Piura y recibir el Título Profesional de **LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**, después que el sustentante incorpore las sugerencias del Jurado Calificador.

Piura, 11 de Enero de 2018.


DR. VICTOR CAYETANO SALINAS
Presidente


DR. ADOLFO ZETA VITE
Secretario


DRA. RAYNELDI FARFAN SANCHEZ
Vocal

DEDICATORIA

Dedicado a nuestro Dios, Padre bueno con todos los hombres y mujeres que nos ha ayudado y lo seguirá haciendo, a mi querido Padre, a mi querida Madre por su gran amor, cariño que siempre me brindan y por su inmenso e incondicional apoyo que me dan para salir adelante.

AGRADECIMIENTO

A mi querido y estimado asesor Dr. Luis Ubaldo Cueva Jiménez por su comprensión, paciencia y ayuda para realizar la presente investigación.

Al coordinador general de PROEDUNP-SULLANA Ing. Noé Ojeda Cerro y al coordinador académico de PROEDUNP-SULLANA Ing. Carlos Albán Palacios y por facilitarme el poder realizar la investigación dentro de dicha institución y por bríndame la información requerida.

Al jurado que con sus consejos, indicaciones y sugerencias hicieron posible realizar esta investigación.

RESUMEN

Esta investigación pretendió brindar a las autoridades competentes un enfoque más claro acerca de la opinión que tenían los alumnos del PROEDUNP SULLANA hacia el servicio que percibían de dicha casa de estudios. El objetivo general fue conocer el grado de satisfacción en la calidad del servicio percibido por los estudiantes de los últimos ciclos del PROEDUNP SULLANA 2016, así como medir el grado de satisfacción de las 8 dimensiones de la satisfacción en base a la metodología propuesta por Alvares, Chaparro y Reyes (2014). Se diseñó un cuestionario de 40 preguntas, y se aplicó a 337 estudiantes de las diversas escuelas profesionales con que cuenta el PROEDUNP-SULLANA. Con la información obtenida se pasó a analizar los datos a través del programa Excel, los resultados que se obtuvieron fueron que los estudiantes se encuentran en un nivel bajo de satisfacción con respecto a los servicios que les brindaban ya que la calificación fue de 53%, de una escala de 1 a 5, lo que muestra que los alumnos son indiferentes a los servicios que les brindaban. Se encontró que las 2 dimensiones mejor calificadas fueron plan de estudios con 65.4% y capacitación y habilidades para la enseñanza de los docentes con 64.6%. Se encontró que las dimensiones que más insatisfacción muestran por parte de los alumnos o que peor calificadas fueron servicios de apoyo con 36.6% e infraestructura con 40%.

Palabras Claves: universidad, calidad del servicio, satisfacción

ABSTRACT

This research aimed to provide the competent authorities with a clearer approach to the opinion that the students of the PROEDUNP SULLANA had towards the service they received from said house of studies. The general objective was to know the degree of satisfaction in the quality of service perceived by the students of the last cycles of PROEDUNP SULLANA 2016, as well as to measure the degree of satisfaction of the 8 dimensions of satisfaction based on the methodology proposed by Alvares, Chaparro and Reyes (2014). A questionnaire of 40 questions was designed, and it was applied to 337 students from the various professional schools that PROEDUNP-SULLANA has. With the information obtained, the data was analyzed through the Excel program. The results obtained were that the students were at a low level of satisfaction with respect to the services they offered, since the score was 53%. from a scale of 1 to 5, which shows that the students are indifferent to the services they offered. It was found that the two best-qualified dimensions were a 65.4% curriculum and training and teaching skills for teachers with 64.6%. It was found that the dimensions that showed the most dissatisfaction on the part of the students or worse qualified were support services with 36.6% and infrastructure with 40%.

Keywords: university, quality of service, satisfaction

Contenido

INTRODUCCIÓN	1
1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	5
1.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO	5
1.1.1. Antecedentes Internacionales	5
1.1.2. Antecedentes Nacionales	9
1.1.3. Antecedentes Locales.....	11
1.2. MARCO TEÓRICO	14
1.2.1. DEFINICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	14
1.2.2. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	18
1.2.3. MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	19
1.2.4. DIMENSIONES DE LA CALIDAD	22
1.3. MARCO INSTITUCIONAL.....	23
1.3.1. Universidad Nacional de Piura	23
1.3.2. PROEDUNP-SULLANA	35
1.4. MARCO LEGAL	36
1.4.1. Ley N° 28044: Ley General de Educación.....	36
1.4.2. Reglamento de la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. Decreto Supremo N° 018-2007-ED	39
1.4.3. Ley N° 28740 Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y certificación de la Calidad Educativa.	39
1.4.4. Ley N° 30220: Ley Universitaria.....	40

2.	METODOLOGÍA.....	51
3.	RESULTADOS	56
3.1.	Nivel de satisfacción general de los estudiantes	56
3.2.	Nivel de satisfacción con la dimensión Plan de Estudios.....	58
3.2.1.	Satisfacción con la adecuación del plan de estudios a la demanda laboral	60
3.2.2.	Satisfacción con adecuación entre Plan de Estudios y Contenido de las Asignaturas	61
3.2.3.	Satisfacción respecto a la relevancia de la información del plan de estudios y su posible aplicación.....	61
3.3.	Dimensión capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes	62
3.3.1.	Satisfacción con el hecho que la comunicación que tienen los docentes se dejan entender en sus explicaciones	64
3.3.2.	Satisfacción con la mayoría de docentes tienen conocimientos y dominan los temas que exponen en las aulas	65
3.3.3.	Satisfacción con la enseñanza que demuestran los docentes durante su enseñanza	65
3.3.4.	Satisfacción con docentes exigentes en la enseñanza con la finalidad que los alumnos aprendan.....	65
3.3.5.	Satisfacción con docentes responsables en sus deberes en las asignaturas que imparten	66
3.3.6.	Satisfacción con que los docentes orientan y apoyan a los alumnos en las dudas que ellos tengan	66

3.3.7. Satisfacción con la mayoría de docentes promueven la participación del estudiante	67
3.3.8. Satisfacción con la mayoría de docentes promueven la integración de equipos	67
3.4. Dimensión métodos de enseñanza y evaluación.....	68
3.4.1. Satisfacción con la metodología de enseñanza adecuada	70
3.4.2. Satisfacción con la incorporación de nuevas tecnologías que emplean los docentes.....	70
3.4.3. Satisfacción con los sistemas de evaluación que utilizan los docentes	71
3.5. Dimensión Nivel de Autorrealización	72
3.5.1. Satisfacción con las calificaciones y resultados obtenidos respecto a su desempeño	74
3.5.2. Satisfacción con los conocimientos y habilidades que ha adquirido en su carrera universitaria	75
3.5.3. Satisfacción con los valores adquiridos en la universidad	75
3.5.4. Satisfacción con las capacitaciones que ha hecho la universidad para insertarlos al mundo laboral actual	75
3.6. Dimensión Servicio de Apoyo	76
3.6.1. Satisfacción con el servicio bibliotecario que le ofrece la universidad	78
3.6.2. Satisfacción con el acceso a la sala de cómputo	79
3.6.3. Satisfacción con el acceso a internet que hay en la universidad ..	79
3.6.4. Satisfacción con el servicio de fotocopiado de la universidad	79

3.6.5. Satisfacción con la cafetería universitaria	80
3.6.6. Satisfacción con el servicio médico que hay en la universidad.....	80
3.6.7. Satisfacción con las actividades culturales, artísticas y recreativas con que cuenta la universidad	81
3.7. Dimensión Servicios administrativos	82
3.7.1. Satisfacción con el control universitario que tiene la universidad .	83
3.7.2. Satisfacción con el proceso de admisión e inscripciones	83
3.8. Dimensión Ambiente Propicio	84
3.8.1. Satisfacción con la atención por parte del personal administrativo 86	
3.8.2. Satisfacción con la atención por parte del personal de servicios de apoyo y mantenimiento de la universidad	87
3.8.3. Satisfacción con la atención por parte del personal docente	87
3.8.4. Satisfacción con el ambiente estudiantil.....	88
3.9. Dimensión Infraestructura	88
3.9.1. Satisfacción con la limpieza de las instalaciones que se hace en la universidad 92	
3.9.2. Satisfacción con las condiciones del mobiliario de la universidad	92
3.9.3. Satisfacción con los espacios para la enseñanza (salones, talleres, laboratorios) que tiene la universidad	93
3.9.4. Satisfacción con los espacios para el descanso y recreación con los que cuenta la universidad.....	94
3.9.5. Satisfacción con las instalaciones físicas de la biblioteca de la universidad 94	

3.9.6. Satisfacción con las instalaciones del área de cómputo de la universidad	94
3.9.7. Satisfacción con las instalaciones de la cafetería universitaria.....	95
3.9.8. Satisfacción con las instalaciones deportivas de la universidad ...	95
3.9.9. Satisfacción con las instalaciones sanitarias de la universidad	96
3.10. Discusión de resultados.....	97
4. CONCLUSIONES.....	106
5. RECOMENDACIONES.....	109
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	114
7. Anexo1: Cuestionario para medir la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos del PROEDUNP-Sullana.....	118
8. Apéndice	122
8.1.1. Apéndice 1: Resolución de aprobación de PROEDUNP-SULLANA	122
8.1.2. Apéndice 2 Número de vacantes para primer examen en el PROEDUNP-SULLANA	123
8.1.3. Apéndice 3 Primer tríptico con las carreras profesionales que ofrecía cuando empezó PROEDUNP-SULLANA y foto de las autoridades de la UNP junto al alcalde de Sullana ISAIAS VAZQUEZ MORAN.....	124
8.1.4. Apéndice 4 Primer tríptico con las carreras profesionales que ofrecía el PROEDUNP-SULLANA en su inicio.	125

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.4.1 valoración de cada opción	53
Tabla 1.4.2 Estimación de unidades muestrales por facultad	54
Tabla 3.1.1 Calificación general de la satisfacción con las dimensiones del servicio	57
Tabla 3.2.1 Nivel de Satisfacción con los indicadores del Plan de Estudios	59
Tabla 3.3.1 Nivel de Satisfacción con los indicadores de las Capacitaciones y Habilidades para la Enseñanza de los Docentes	63
Tabla 3.4.1 Nivel de Satisfacción con los indicadores de Métodos de Enseñanza y Evaluaciones.....	69
Tabla 3.5.1 Nivel de Satisfacción con los indicadores del Nivel de Autorrealización	73
Tabla 3.6.1 Nivel de Satisfacción con los indicadores del Servicio de Apoyo ..	77
Tabla 3.7.1 Nivel de Satisfacción con los indicadores de Servicios Administrativos	83
Tabla 3.8.1 Nivel de Satisfacción con los indicadores del Ambiente Propicio ..	85
Tabla 3.9.1 Nivel de Satisfacción con los indicadores de la Infraestructura	90
Tabla 3.10.1 Resultados por cada dimensión	99

INDICE DE FIGURAS

Figura 3.1.1 Satisfacción del servicio según dimensiones	58
Figura 3.2.1 Satisfacción respecto a la Dimensión Plan de Estudios	60
Figura 3.2.2 Plan de Estudios.....	62
Figura 3.3.1 Satisfacción con respecto a la Dimensión Capacitaciones y Habilidades para la Enseñanza de los Docentes	64
Figura 3.3.2 Conocimientos y Dominio Del Tema De Los Docentes.....	68
Figura 3.4.1 Satisfacción con respecto a la Dimensión Métodos de Enseñanza y Evaluaciones.....	70
Figura 3.4.2 Satisfacción con la Metodología de Enseñanza adecuada	72
Figura 3.5.1 Satisfacción con respecto a Nivel de Autorrealización	74
Figura 3.5.2 Satisfacción con los Conocimientos y Habilidades que ha adquirido en su Carrera universitaria	76
Figura 3.6.1 Satisfacción con respecto a la Dimensión Servicios de Apoyo...	78
Figura 3.6.2 Servicio de Cafetería y Fotocopiado	82
Figura 3.7.1 Servicios Administración.....	84
Figura 3.8.1 Satisfacción con respecto al Ambiente Propicio.....	86
Figura 3.8.2 Satisfacción con la atención por parte del Personal Administrativo	88
Figura 3.9.1 Satisfacción con respecto a Infraestructura	91
Figura 3.9.2 Instalaciones del PROEDUNP EN EL CEBAS.....	92
Figura 3.9.3 Aula de clase	93
Figura 3.9.4 Áreas deportivas.....	96

Figura 3.9.5 Baños de los varones	97
---	----

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio educativo hoy en día está cobrando vital importancia ya que cada vez más los padres así como los mismos estudiantes están analizando o viendo que institución educativa superior o universidad les da los mejores servicios educativos en todos los ámbitos de esta, además que el mercado laboral actual requiere profesionales altamente competitivos y para ello es importante que la universidad donde se educan los hagan competitivos ofreciéndoles los mejores servicios educativos, vemos también que en el Perú algunas universidades están teniendo problemas con la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU), el cual es responsable del licenciamiento para el servicio educativo superior universitario, La SUNEDU es también responsable, en el marco de su competencia, de supervisar la calidad del servicio educativo universitario (Ley 30220, 2017, artículo 13), por lo que se hace aún más necesario que las universidades ofrezcan los mejores servicios a sus estudiantes. Además que en educación el Perú se encuentra en un bajo nivel a comparación con lo demás países por lo que es necesario que la universidades ofrezcan los mejores servicios para así sacar buenos profesionales y esto cambie, además que hoy en día la competencia es fuerte y los trabajos escasos por lo que se hace necesario que los estudiantes sean competentes para así lograr un puesto laboral ya que las empresas buscan tener consigo a los mejores trabajadores para así ser mejor cada día. Para ello es imprescindible que la educación y los servicios que les brinde la universidad donde estudian les dé lo mejor para que así sean mejores, además porque hoy en día hay muchas universidades y cada vez ponen más sedes en diferentes lugares (pero no se trata de poner más sedes y ver solo lo económico, sino de dar una mejor calidad educativa en todos los ámbitos para el bien de sus estudiantes, ya que algunas ofrecen sus servicios aun no contando con la infraestructura adecuada). Además que cada vez aparecen más

universidades privadas por lo que se hace necesario que las públicas no se queden atrás. En Piura no es la excepción ya que hay varias universidades, pero a veces las privadas no tienen la documentación en regla o no tienen ni el ambiente o la calidad educativa adecuada. Como se puede ver, en Sullana también hay universidades privadas, el PROEDUNP Sullana no es la única pública ya que esta la Universidad Nacional de Frontera de Sullana, con esto se puede ver una gran oferta de estudios superiores, por lo que todas deben tratar de ofrecer los mejores servicios para que los alumnos pueden escoger la mejor opción o que cuando salgan de la universidad como profesionales se sientan satisfechos de haber estudiado allí y de qué les han dado lo mejor de los servicios haciendo de él o ella un profesional competitivo y no se sienta decepcionado de haber estudiado allí, es por eso que se hace necesario saber cuan contentos están sus alumnos de las universidades con los servicios que les brindan. En este contexto el presente trabajo surge en el deseo del investigador por saber cuan satisfechos están los estudiantes de los últimos ciclos del PROEDUNP SULLANA, el cual es una institución, pública porque pertenece a la Universidad Nacional de Piura la cual es estatal, pero actúa como privada ya que se cobra pensiones a los estudiantes por no contar con recursos propios del estado. Ya que el investigador fue un estudiante de dicha casa de estudios y desea saber cuan satisfechos están los estudiantes con los servicios brindados y además la investigación les servirá a las autoridades competentes o a cargo de la universidad para ver cuál es la situación real o como perciben los servicios que le brinda PROEDUNP SULLANA a sus estudiantes y así poder saber en qué están fallando para mejorar en beneficio de los alumnos o para saber en qué están bien y seguir así.

El pregunta general a solucionar es ¿Cuál es el grado de satisfacción que existe en los alumnos de los últimos ciclos con los servicios educativos del PROEDUNP-Sullana de la Universidad Nacional de Piura?, las preguntas específicas a solucionar son: ¿Cuál es el grado de satisfacción de con respecto al plan de

estudios?, ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes?, ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a los métodos de enseñanza y evaluación?, ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto al nivel de autorrealización del estudiante?, ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a los servicios de apoyo?, ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a los servicios administrativos?, ¿Cuál es grado de satisfacción respecto al ambiente propicio?, ¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a la infraestructura?.

El trabajo de investigación desarrollado surge en base a que el investigador es egresado del PROEDUNP-Sullana, que percibe el crecimiento de dicha casa de estudios, pero al igual que toda casa de estudios tiene sus deficiencias y sus fortalezas; en tal sentido los alumnos y egresados de dicha casa de estudios tienen sus propias percepciones u opiniones acerca del servicio; debido a que no cuenta con local propio la enseñanza que se da en esta institución que ocasiona cierto grado de insatisfacción hacia dicha casa de estudios, que se explica por la percepción distinta a la inicial ya que diversos estudiantes pensaban que era lo mismo que estudiar en la central de Piura pero no fue así debido a diferentes motivos.

El presente trabajo busca tener una clara visión y comprobar de cómo perciben los alumnos de los últimos ciclos el servicio que han recibido a lo largo de su vida universitaria en dicha casa de estudios, para lo cual se consultó a los alumnos de últimos ciclos ya que ellos tienen una más clara visión de cómo es el servicio en esta universidad, ellos saben cómo han vivido sus estudios y saben cómo es el servicio brindado a diferencia de los ingresantes (o cachimbos). A la vez el presente trabajo de investigación tiene como objetivo comprobar el grado de satisfacción por parte de los alumnos que están por egresar del PROEDUNP-Sullana, y tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción en la calidad del servicio percibido por los alumnos de los últimos ciclos del PROEDUNP-Sullana 2016, con lo cual teniendo en cuenta la metodología a usar la cual es el modelo de Alvares et al (2014) que cuenta con 8

dimensiones las cuales son plan de estudios, capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes, métodos de enseñanza y evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e infraestructura, por tal motivo se tuvo como objetivos específicos: Medir el grado de satisfacción con respecto al plan de estudios, Calcular el grado de satisfacción con respecto a la capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes, Estimar el grado de satisfacción con respecto a los métodos de enseñanza y evaluación, Cuantificar el grado de satisfacción con respecto al nivel de autorrealización del estudiante, Dimensionar el grado de satisfacción con respecto a los servicios de apoyo, Medir el grado de satisfacción con respecto a los servicios administrativos, Calcular el grado de satisfacción con respecto al ambiente propicio, Estimar el grado de satisfacción con respecto a la infraestructura.

El presente trabajo el investigador lo realizó para conocer la realidad de cómo conciben los alumnos de los últimos ciclos de la universidad dicho servicio brindado y a la vez mostrar a la comunidad académica y a las autoridades universitarias como es la enseñanza brindada en dicha casa de estudios y que de ser el caso ayudar a mejorar el servicio en beneficio de los alumnos.

1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Alvares, Chaparro y Reyes (2014) en su artículo titulado: **“Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos Brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca”** en el cual su objetivo fue realizar un diagnóstico de satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos de IES en el valle de Toluca, que sirva como precursor para nuevas investigaciones y estudios comparativos con otras regiones de México y otros países. El instrumento usado para esta investigación fue diseñado con una escala Likert de 5 valores, siendo 1 es el nivel de satisfacción más bajo y 5 el nivel de satisfacción más alto. (1. Totalmente satisfecho, 2 Insatisfecho, 3. Ni insatisfecho ni satisfecho, 4. Satisfecho, 5 Totalmente satisfecho) y a los resultados que llegaron fueron los siguientes:

En las instalaciones de la biblioteca, es nuevamente en las universidades privadas donde se muestra una mayor insatisfacción, pues es el 30.95% de ellos la califican en escala de 1 y 2, mientras que para las públicas es el 23.4%. Para las instalaciones del área de cómputo, el 26.7% de los encuestados de las universidades privadas lo califican positivamente en rangos 4-5, mientras que para las públicas es el 31.6% quien lo califica en la misma escala.

En cambio, es en las universidades públicas donde se mostró la mayor insatisfacción en el rubro instalaciones deportivas, siendo un 67.6% de la muestra quien respondió totalmente insatisfecho o insatisfecho, mientras que solo el 11% respondieron positivamente en escala 4 o 5.

Los autores Juan Vergara y Víctor Quesada (2011) en su artículo titulado **“Análisis de la Calidad en el Servicio y Satisfacción de los Estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Mediante un Modelo de Ecuaciones**

Cartagena Estructurales”, su objetivo fue el uso de un modelo de ecuaciones estructurales para determinar la calidad en el servicio ofrecido por las distintas unidades académicas pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena. Consiguió los siguientes resultados:

1. Estableciendo las relaciones entre las variables evaluadas en este modelo, se encontraron índices de correlación significativos entre la calidad del servicio académico y el valor percibido por el estudiante, y la calidad del servicio académico con la satisfacción de los estudiantes; también existe una correlación elevada (0,946) entre el valor percibido por el estudiante y la satisfacción del mismo y por último las percepciones con un índice de 0.829 de correlación con la calidad del servicio académico percibido. La variable precio actual de la matrícula, no presenta un efecto significativo sobre las variables calidad del servicio académico, ni ésta sobre valor percibido por el estudiante.
2. El esquema propuesto explica el valor de la varianza en las variables claves del modelo: aproximadamente el 72.1% de la varianza en la intención de recomendar a la universidad, 64.4 % en la intención de seguir estudiando y 71% en la satisfacción del estudiante. En este sentido, el precio actual de la matrícula explica el 16.9% de la varianza en el precio percibido de la matrícula; esta última y de las percepciones explican el 68.7 % de la varianza en la calidad del servicio académico percibido.

Estos artículos ayudan al investigador pues usan el modelo SERVQUAL y que dicho modelo lo han adaptado a sus trabajos y que les han ayudado en mucho.

Tumino y Poitevin (2013) en su artículo titulado **“Evaluación de la Calidad de Servicio Universitario desde la Percepción de Estudiantes y Docentes: Caso de Estudio”** su objetivo era evaluar la calidad de los servicios universitarios que impactan sobre la percepción de la calidad en estudiantes y docentes de una universidad privada del centro de la Argentina. Son objetivos de la investigación:

- a) Elaborar una escala una escala de medida de la calidad de servicios en el ámbito de la enseñanza universitaria, así como identificar las dimensiones subyacentes que la conforman; b) Analizar las valoraciones de los principales usuarios (estudiantes y docentes) e identificar las características que definen la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del servicio universitario; c) Identificar posibles diferencias en la percepción en la percepción de la calidad entre los grupos; d) Identificar donde se encuentran las puntuaciones extremas de la percepción de la calidad de servicios universitarios para orientar o elevar recomendaciones oportunas.

La metodología que usaron fue la propuesta por Capelleras y Veciana (2004), basados en el modelo SERQUAL, y de la propuesta de Rubio. Aguilar, Massa, Maldonado y Ramírez (2005), referentes a la adecuación de los programas y a la efectividad de los procesos administrativos, se elaboró una batería de 46 ítems que incluía los aspectos del servicio universitario señalados por estos autores. Y llegaron a los siguientes resultados correspondientes a la importancia de cada factor que influye en la calidad:

Competencia del cuerpo del docente, 16.67%; Organización de la enseñanza o de la carrera-contenido del plan de estudios, 18.67%; Comunicación y Clima Organizacional, 16.95%; Actitudes y Comportamiento del cuerpo del docente, 13.23%; Instalaciones y equipamientos, 13.23%; Evaluaciones, 7.94%; Asignaturas Optativas, 6.51%; Efectividad de los procesos administrativos, 6.51%

Mejías (2005) en su artículo titulado **“Validación de un Instrumento para Medir la Calidad de Servicio en Programas de Estudios Universitarios”** cuyo objetivo fue validar un instrumento para medir la calidad de servicio en programas universitarios utilizó la metodología y entre sus resultados señala que:

Dado el índice de consistencia arrojado, 0,89 con un nivel de significancia menor a 0.05, se considera que el instrumento, puede ser considerado como fiable

para medir la calidad del servicio en la escuela de ingeniería industrial de la universidad de Carabobo.

Se concluyó que el instrumento presenta validez de contenido, de criterio y de concepto, por lo cual se puede usar para medir la calidad de servicio percibida por los estudiantes de ingeniería industrial de la universidad de Carabobo.

Salinas, Morales y Martínez (2008) en su artículo titulado **“Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la universidad autónoma de Tamaulipas, México”** cuyo objetivo fue que el alumnado opine sobre la satisfacción global con la entidad universitaria principalmente, la relativa al quehacer docente por tanto, se le debe preguntar por un profesor o profesora en concreto y por la asignatura que imparte, en este trabajo se pretende presentar los aspectos metodológicos de las dos primeras partes del instrumento, los resultados obtenidos en la prueba de fiabilidad diseñada por Cronbach, y, por otro lado, los análisis de componentes principales realizados para determinar las variables que más influyen en el hecho de que un estudiante este satisfecho, mediante el programa estadístico CHAID de selección automática de variables, que más influyen en la satisfacción del estudiante; y que obtuvo como resultado lo siguiente:

Satisfacción general: Para los estudiantes la parte más importante es la referida al profesorado (31.05%) y a los servicios que presta la UAMAC (24.27%), poniendo al mismo nivel las asignaturas (22.48%) y los servicios que presta la UAT (22.02%).

Satisfacción global: se observa perfectamente cómo, en general, el alumnado se muestra muy satisfecho con el conjunto de su formación universitaria. La media es superior a cuatro puntos (75.1% si se convierte a una escala de cero a cien)

Palominos, Quesada, Osorio, Torres y Lippi (2016) en su artículo científico titulado **“Calidad De Los Servicios Educativos Según Los Estudiantes De Una Universidad Pública en Chile”** cuyo objetivo general fue medir la calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad de Chile. Para esta investigación usaron el modelo desarrollado por Duque (2003) pero adaptándolo a su investigación, a través del cual se mide la satisfacción de usuario del servicio “Formación educativa universitaria”, orientado principalmente a universidades públicas, el cual tiene 7 factores y los resultados que obtuvieron fueron los siguientes:

En el factor de satisfacción general del usuario el promedio de insatisfacción se establece en un 3.5%, el factor calidad del servicio docente el promedio de insatisfacción alcanza el 7.1%, el factor evaluación de la calidad del servicio administrativo supera el 10% de insatisfacción, el factor de la evaluación de la calidad del equipamiento e infraestructura en promedio alcanza el mayor nivel de insatisfacción con un 16.4%, el factor involucramiento del usuario alcanza en promedio de insatisfacción un 4.7%, el factor de resultados del servicio obtuvo el promedio más bajo de insatisfacción 2.8% y el factor reputación de la universidad obtuvo en promedio de insatisfacción un 4.2%.

Estos artículos ayudaron al investigador a dar una mejor idea de cómo realizar la presente investigación.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Frisancho (2013) en su artículo titulado **“Análisis Comparado de la percepción de la Calidad de Enseñanza que se realiza en los programas especiales de la facultad de educación de la UNMSM”** tuvo como objetivo conocer la percepción de la calidad de servicio de la enseñanza universitaria en los estudiantes de los programas especiales de la facultad de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el instrumento que se utilizó para dicha investigación fue la

Escala de Calidad del Servicio en la Enseñanza Universitaria la escala evalúa cinco factores o dimensiones de la calidad del servicio y los resultados que obtuvo fueron los siguientes:

En lo que respecta medición entre el 68% y 88% de estudiantes de los diferentes programas de la Facultad de Educación percibe que la calidad de enseñanza que recibe en sus programas es de nivel medio.

Es necesario señalar que el 18% de los estudiantes de Bachillerato Vacacional considera que la calidad de enseñanza que reciben, en lo respecta a la escala total, es de nivel alto y que solo el 2 % de ellos considera que es de nivel bajo. Por otra parte, porcentajes apreciables de estudiantes de licenciatura y del Programa de Licenciatura para Profesores sin Título Pedagógico en Lengua Extranjera (Prolex) consideran que la calidad de enseñanza que reciben es de nivel bajo (20% y 22%, respectivamente).

Huamán, Alfaro y Vílchez (2008) en su artículo titulado **“Evaluación de la Calidad del Servicio de una Biblioteca Universitaria: La Experiencia del LIBQUAL+ en cinco Facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”**, cuyo objetivo fue conocer la opinión que los estudiantes de pregrado tienen sobre los servicios ofrecidos por cinco bibliotecas de facultad de la universidad nacional mayor de san marcos (UNMSM), en cuanto a la infraestructura, las colecciones, las herramientas de acceso a la información y el trato personal recibido. El instrumento que usaron en esta investigación fue el LIBQUAL, un cuestionario basado en el SERVQUAL, pero adaptado al contexto de las bibliotecas universitarias. Y llegaron a los siguientes resultados:

Al analizar las 13 preguntas del cuestionario del LIBQUAL+ encontraron una brecha marcada entre los requerimientos mínimos de los estudiantes de pregrado con lo que ellos realmente encuentran en la biblioteca. De hecho, el nivel percibido (lo que ellos obtienen) está muy por debajo de sus expectativas mínimas (lo que ellos

necesitan). Al promediar los datos de las cinco bibliotecas de facultad, el nivel de desaprobación registrado en las 4 dimensiones del LibQUAL+ fue bastante alto.

Estos artículos ayudaron al investigador a dar una mejor idea de cómo realizar la presente investigación.

1.1.3. Antecedentes Locales

Hermoza (2015) en su tesis **“Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa GECHISA de Sullana -2015”** que tuvo como objetivo conocer de qué forma la calidad de servicio influye en el nivel de satisfacción del cliente de la empresa GECHISA de Sullana-2015, el tipo de metodología que uso fue la teoría SERVPERF y que obtuvo los siguientes resultados:

1. La relación entre las dimensiones que determinan la calidad de servicio de la empresa GECHISA y la satisfacción del cliente fue la siguiente:

La dimensión confiabilidad su satisfacción es de 0.664, para la dimensión capacidad de respuesta la satisfacción fue de 0.683, para la dimensión de seguridad su satisfacción fue de 0.515, para la dimensión empatía su satisfacción fue de 0.557; para la dimensión bienes tangibles fue de 0.676.

La satisfacción del cliente por los aspectos del servicio que brinda la empresa GECHISA de Sullana es de:

1. Satisface necesidades y cubre expectativas la media es de 2.74; la media para recomendaría el servicio que brinda es de 2.89 y para satisfecho con el servicio brindado la media es de 2.80

Jáuregui (2015) en su tesis **“Medición del Servicio al Alumno de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de Piura, la Luz del Pensamiento Parasuraman, Zeitham, y Berry– Piura-2015”** que tuvo como objetivo principal conocer el nivel de calidad del servicio de atención al alumno en términos de

expectativas y servicio recibido para las 5 dimensiones de tangibilidad, confiabilidad, capacidad o velocidad de respuesta, garantía o seguridad, y empatía; de la facultad de ciencias administrativas de la universidad nacional de Piura. Su investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, con recojo de información de corte transversal utilizando el modelo Servqual y que tuvo los siguientes resultados:

La media para la dimensión de tangibilidad es de 4.3; la media para la dimensión de confiabilidad es de 3.7; la media para la dimensión capacidad de respuesta es de 3.6; la media para la dimensión garantía es de 3.4; y la media para la dimensión de empatía es de 3.8 y la calidad del servicio su media es de 3.8.

Santamaría (2015) en su tesis **“La Evaluación De La Calidad Del Servicio Y La Satisfacción Del Cliente De La Financiera CrediscotiaS. A, Piura – 2015”** tuvo como objetivo medir la percepción de los clientes por la calidad de los servicios que brinda la empresa Crediscotia Financiera S.A. En esta investigación se está utilizando la teoría SERVPERF. La investigación es de enfoque cuantitativo y utilizo un diseño no experimental y fue de tipo descriptiva – correlacional por lo tanto la investigación fue cuantitativa- no experimental-descriptiva correlacional. Y Llego a los siguientes resultados:

1. El promedio para la dimensión tangibilidad es de 4.05, el promedio para la dimensión confiabilidad es de 4.30; para la dimensión capacidad de respuesta el promedio es de 4.29; para la dimensión garantía o seguridad su promedio es de 4.49; el promedio para la dimensión empatía es de 4.35 y para la calidad del servicio es de 4.30 su promedio.

Así mismo el grado de satisfacción de los clientes por el servicio que brinda la empresa CrediScotia Financiera S.A. es el siguiente: Neutral 4.7%, Satisfecho 65.3 %, Muy Satisfecho 30%.

Cuela (2016) en su tesis titulada **“El proceso administrativo institucional y su relación con la calidad del servicio en la facultad de ciencias administrativas- universidad Nacional de Piura”** cuyo objetivo fue determinar la relación significativa entre la gestión del proceso administrativo institucional que se desarrollan en la facultad de ciencias administrativas de la UNP y la calidad del servicio que brinda dicha dependencia, y llego a los siguientes resultados:

En la dimensión fiabilidad la correlación que se obtuvo en cuanto a:

1. Los procesos de planificación es de 0.518
2. Los procesos de organización es de 0.540
3. Los procesos de dirección es de 0.572
4. Los procesos de control es de 0.535
5. El proceso administrativo es de 0.603

En la dimensión capacidad de respuesta la correlación obtenida en:

1. Los procesos de planificación es de 0.517
2. Los procesos de organización es de 0.571
3. Los procesos de dirección es de 0.500
4. Los procesos de control es de 0.599
5. El proceso de administrativo es de 0.608

En la dimensión seguridad la correlación que se obtuvo en:

1. Los procesos de planificación es de 0.532
2. Los procesos de organización es de 0.552
3. Los procesos de dirección es de 0.524
4. Los procesos de control es de 0.597
5. El proceso administrativo es de 0.607

En la dimensión empatía la correlación que se obtuvo en:

1. Los procesos de planificación es de 0.600

2. Los procesos de organización es de 0.626
3. Los procesos de dirección es de 0.591
4. Los procesos de control es de 0.572
5. El proceso administrativo es de 0.663

En la dimensión tangibilidad la correlación que obtuvo en:

1. Los procesos de planificación es de 0.535
2. Los procesos de organización es de 0.590
3. Los procesos de dirección es de 0.498
4. Los procesos de control es de 0.488
5. El proceso administrativo es de 0.586

En cuanto a la calidad del servicio la calificación de la correlación obtenida en:

1. Los procesos de planificación es de 0.642
2. Los procesos de organización es de 0.694
3. Los procesos de dirección es de 0.650
4. Los procesos de control es de 0.658
5. El proceso administrativo es de 0.736

Todas las tesis anteriores ayudaron al investigador a dar una mejor idea de cómo realizar la presente investigación.

1.2. MARCO TEÓRICO

1.2.1. DEFINICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Parasuraman et al, citado por Muñoz, (1999:210) refiere que la calidad del servicio es “La amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones”

Es decir, es la diferencia que hay entre lo que un cliente espera de un servicio, como se lo imagina y como lo quiere; y de lo que realmente recibe, por ejemplo una

persona va a comer a un restaurant de la ciudad y ve el ambiente bonito, limpio; él piensa que de seguro el servicio que le darán será bueno que no demorara su pedido y que lo atenderán bien , cuando se sienta llama al mozo y no viene porque está atendiendo a otro cliente lo vuelve a llamar y le dice que se espere y así pasa un tiempo hasta que viene el mozo, ordena su pedido y pide vegetariana, pasa un tiempo no viene su pedido le pregunta al mozo y el mozo está ocupado atendiendo a otros clientes porque solo tienen un mozo en el restaurant hasta que viene le pregunta por su pedido y le dice que aún no sale que espere que lo están preparando sigue la espera hasta que finalmente el mozo vienen pero con un plato diferente al que había pedido le traen carne y él había pedido comida vegetariana.

Posteriormente Pérez (1994,94) coincide con Muñoz en cuanto a la definición de la calidad del servicio; ya que para Pérez la calidad del servicio es “Gap existente entre las necesidades y expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido”

Esto al igual que lo anterior significa lo mismo, pero con otras palabras esto quiere decir que es la diferencia que existe o que se da; entre las necesidades o cuando surge una necesidad de un servicio y lo que se espera de ese servicio entre lo que se recibe realmente de ese servicio. Por ejemplo, una persona necesita se va por motivo de trabajo a una ciudad a vivir y necesita estar comunicado con sus familiares y estarlos llamando para eso necesita, de un teléfono móvil con buena cobertura, aquí la necesidad es da y es tener un teléfono móvil para llamar a sus familiares la expectativa que él tiene es tenga buena cobertura; se compra uno de una determinada línea móvil y resulta que al llamar la falla se corta la llamada vuela a insistir y lo mismo aquí percepción del cliente baja por que el servicio recibido no es bueno.

Para nuestro ejemplo anterior seria así la necesidad era comer comida vegetariana tal vez porque el cliente solo come esa comida o para no engordar sus expectativas eran que lo atendieran rápido y que le den lo que él pidió; y su percepción

(como toma el servicio recibido) baja cuando no lo atendiendo rápido, demora mucho su pedido y le traen algo diferente a lo que él ordeno.

Por otro lado, Gélinies (1989), citado por Maqueda y Llaguno (1995:29) le da la contraparte a los anteriores en cuanto a la definición de la calidad del servicio ya que él expresa que “La calidad expresa la aptitud de un producto (o servicio) para satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios a los que se destina”

Esto quiere decir que la calidad del servicio es la idoneidad o adecuación de un producto o servicio para satisfacer las necesidades de los clientes. Por ejemplo, una persona se va a vivir a la ciudad para tener todos los servicios básicos y que no falte el agua, la luz, el internet, etc., y al vivir ahí se da con la sorpresa de que el carro recolector de basura llega una vez cada 3 meses, muchas veces el servicio de agua se corta, hay desagües en mal estado y sale olores malos por toda la ciudad y las autoridades no hacen nada y así la gente tiene que soportar eso olores todo el día como vemos en este ejemplo la persona se va a vivir a la ciudad donde para que tenga los servicios básicos esa es la necesidad, el necesita que le brinden esos servicios, que se los satisfagan, lo ideal sería que tenga esos servicios y no le falte ninguno por decir que el carro d basura llegue a diario sería lo ideal junto con los otros servicios.

Años después Sanchis y Ribeiro, (1999,247) coinciden con Gélinies, en la definición de la calidad del servicio, ya que para ellos la calidad del servicio es: “el conjunto de propiedades y características que definen su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas.

En este caso el autor define la calidad como el conjunto de propiedades y características, es decir lo que tiene o lo que hace que el servicio sea ideal al cliente o que no lo sea de acuerdo a sus necesidades expresadas o implícitas (no expresadas pero que se esperan del servicio). Por ejemplo una pareja de esposos llama a un determinado hotel para reservar una habitación (aquí la necesidad es el hotel), el

esposo a la hora de llamar le dice como quiere la habitación, le dice la habitación debe ser amplia, debe haber servicio de internet, servicio de ducha, vista al mar, etc. (necesidades explícitas o expresadas por el esposo de cómo debe ser el servicio); el encargado le contesta que si tiene todas esas comodidades y reserva la habitación cuando llegan y se instalan todo era como ellos lo pidieron aquí el servicio fue lo que ellos querían sea fue ideal el servicio del hotel de acuerdo a la necesidad.

Para necesidades implícitas ponemos el mismo ejemplo una pareja de esposos llama a un determinado hotel para reservar una habitación (necesidad), el esposo a la hora de llamar solo hace la reserva de la habitación él no le pide como quiere el servicio o que es lo que debe tener; él supone que debe tener toallas a disponibilidad de los clientes, que la habitación sea amplia, etc. (necesidad implícita se supone que debe ser así), cuando llegan y se instalan se dan con la sorpresa que no tenían toallas disponibles, no había servicio de internet, la habitación era muy angosta, no había quien suba el equipaje, el servicio del agua no era siempre, aquí las características del servicio no era como ellos querían ideal.

La Real Academia Española (2014 El Diccionario de la lengua española vigesimotercera edición), la define como la Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas.

La definición que se da aquí es parecida a la anterior es lo que hace que el servicio sea ideal a las necesidades exigidas por el cliente.

Ejemplo un padre tiene a su menor hijo que ya debe empezar a estudiar (necesidad) pero él no sabe dónde matricularlo para eso él primero consulta y va a ver todos los colegios de la ciudad de familia antes de matricular a su menor hijo en cualquier colegio privado, donde va pregunta por el costo de la matrícula si es bajo, si tiene servicios higiénicos limpios y apropiados, si los profesores son buenos académicos, si los profesores tienen buen trato a los alumnos, si tienen servicio de internet, biblioteca actualizada, etc. (estas son las necesidades especificadas por el

padre); visita todos y algunos tienen algunas de esas características pero no todos hasta que encuentra uno que si tiene todo lo que le pide y quiere para su menor hijo y allí lo matricula es decir este tuvo todas características adecuadas que el cliente buscaba.

Después de haber leído los conceptos anteriores el investigador llega a la siguiente definición en cuanto a la calidad del servicio, la calidad del servicio es un ideal que la empresa o institución que brinda el servicio pretende alcanzar.

1.2.2. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Bello (2007) afirma que “Es importante mantener la calidad de los servicios que se ofrecen al público, no solamente como una herramienta para atraer nuevos clientes sino también para mantener los clientes ya existentes”.

Por otro lado Setó (2004) dice que “La calidad del servicio es importante para alcanzar los niveles de calidad esperados por el cliente para ello el personal de la empresa debe tener la capacidad o disposición para la prestación de dicho servicio”.

De lo anterior se puede decir que la calidad del servicio es importante porque sirve para atraer nuevos clientes y mantener fieles a los que ya tienen; pero para eso es importante alcanzar los niveles de calidad que el cliente espera es decir alcanzar satisfacer lo que el cliente desea y para eso necesario que los que dan el servicio tengan o sean capacitados para atender al cliente de la mejor manera o como el cliente desea que lo atiendan y le brinden el servicio porque a veces los que brindan el servicio no están aptos para atender al cliente o no saben cómo atender al cliente ya que no han sido capacitados ya que al cliente no se le maltrata sino se le trata bien con aprecio.

Para Keith (1989) Existen 2 razones por las que aumentado este interés. a) Muchos clientes, no solo desean un servicio mejor, sino que lo esperan; y b) Que muchas industrias de servicios, cuyos mercados eran más limitados hace unos años

(la banca, seguros, comunicaciones) están ahora compitiendo en mercados de mayor amplitud geográfica.

Aquí el autor lo que dijo es que en primer lugar el cliente es mucho más exigente y él espera que le brinden un mejor servicio y la empresa o institución que brinda los servicios debe saber que el cliente es lo más importante para ellos por eso deben valorarlo y tratarlo de la mejor manera como el cliente lo espera y por otro lado el autor afirma que es importante la calidad del servicio porque en estos tiempos las industrias están compitiendo en mercados más grandes y con otras industrias y que si no valoran a sus clientes ofreciéndoles una buena calidad de servicio pues estos optaran por la competencia y ellos podrían terminar fuera del mercado.

1.2.3. MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Alvares, Chaparro y Reyes (2014), el instrumento que usaron para esta investigación fue diseñado con una escala Likert de 5 valores, siendo 1 es el nivel de satisfacción más bajo y 5 el nivel de satisfacción más alto. (1. Totalmente satisfecho, 2 insatisfecho, 3. Ni insatisfecho ni satisfecho, 4. Satisfecho, 5 totalmente satisfecho) y evalúa 8 dimensiones: Plan de estudios, Capacidades y habilidades para la enseñanza de los docentes, Métodos de enseñanza y evaluaciones, infraestructura, Servicios de apoyo, Servicios administrativos, Ambiente propicio, Nivel de autorrealización.

Frisancho (2013), utilizó en su investigación la Escala de Calidad del Servicio en la Enseñanza Universitaria la escala evalúa cinco dimensiones de la calidad del servicio las cuales son: Actitudes y comportamiento del profesorado; competencia del profesorado; contenido del plan de estudios; instalaciones y equipamientos; organización de la enseñanza.

Los autores Vergara y Quesada (2013), usaron un modelo de ecuaciones estructurales el cual tuvo 16 variables, para determinar la calidad en el servicio

ofrecido por las distintas unidades académicas pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena.

Las 16 variables son:

Contenidos programáticos de las materias

Asignaturas optativas

Calidad académica de los docentes

Calidad académica general de la institución

Calidad investigativa del programa

Herramientas pedagógicas

Técnicas pedagógicas

Servicio Ofrecido por el departamento académico

Infraestructura física

Medios audiovisuales

Valoración de la calidad académica recibida según el valor pagado

Valoración del nivel de satisfacción

Intención de seguir estudiando

Recomendación de estudiar en la universidad

Tumino y Poitevin (2013), la metodología que usaron fue la propuesta por Capelleras y Veciana (2004), basados en el modelo SERQUAL, y de la propuesta de Rubio. Aguilar, Massa, Maldonado y Ramírez (2005), referentes a la adecuación de los programas y a la efectividad de los procesos administrativos, se elaboró una batería de 46 ítems que incluía los aspectos del servicio universitario señalados por estos autores agrupados en 8 factores los cuales son: Contenido del plan de estudios, Competencia del cuerpo docente, Actitudes del cuerpo docente, Efectividad de los

procesos administrativos, Comunicación y clima organizacional, Asignaturas Optativas, Evaluaciones.

Mejías (2005), valido un instrumento para medir la calidad del servicio a partir del Servqual y tuvo 5 dimensiones: capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Elementos tangibles, Confiabilidad

Salinas, Morales y Martínez (2008), en su trabajo pretenden presentar los aspectos metodológicos de las dos primeras partes del instrumento, los resultados obtenidos en la prueba de fiabilidad diseñada por Cronbach, y, por otro lado, los análisis de componentes principales realizados para determinar las variables que más influyen en el hecho de que un estudiante este satisfecho, mediante el programa estadístico CHAID de selección automática de variables, que más influyen en la satisfacción del estudiante y que tuvo en total 46 variables agrupadas en 4 dimensiones: Satisfacción con la planificación de las asignaturas, Satisfacción con la labor del profesor, Satisfacción con la UAMAC, Satisfacción con la UAT.

Jáuregui (2015), uso la metodología del modelo Servqual, el cual tiene 5 dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad o velocidad de respuesta, garantía o seguridad, y empatía

Para una mejor comprensión y contrastación de las dimensiones estudiadas por diversos autores respecto a la calidad del servicio educativo reportamos la siguiente tabla de las dimensiones de la calidad del servicio.

Palominos, Quesada, Osorio, Torres y Lippi (2016), usaron para su investigación el modelo desarrollado por Duque (2003), el cual tiene 7 factores los cuales son satisfacción general del usuario, calidad del servicio docente, evaluación de la calidad del servicio administrativo, evaluación de la calidad del equipamiento e infraestructura, involucramiento del usuario, resultados del servicio y reputación de la universidad.

1.2.4. DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Alvares, Chaparro y Reyes (2014)	Frisancho (2013)	Tumino y Poitevin (2013)	Vergara, y Quesada (2013)	Mejías (2005), Jáuregui, (2015), Santamaría (2015), Hermoza (2015)	Salinas, Morales y Martínez (2008)	Huamán, Alfaro y Vilchez (2008)	Palominos, et al (2016)
Plan de estudios	Contenido del plan de estudios	Contenido del plan de estudios Asignaturas optativas	Contenidos programáticos de las materias Asignaturas optativas	Capacidad de respuesta	Satisfacción planificación asignaturas	Acceso a la información	
Capacidades y habilidades para la enseñanza de los docentes	Competencia del profesorado	Competencia del cuerpo docente	Calidad académica de los docentes Calidad académica general de la institución Calidad investigativa del programa	Seguridad	Satisfacción con la labor del profesor	Compromiso con el servicio	Calidad del servicio docente
Métodos de enseñanza y evaluaciones	Actitudes y comportamiento del profesorado	Actitudes del cuerpo docente Evaluaciones	Herramientas pedagógicas Técnicas pedagógicas Servicio Ofrecido por el departamento académico	Empatía			
infraestructura	Instalaciones y equipamientos		Infraestructura física Medios audiovisuales	Elementos tangibles	Satisfacción UAMAC	Biblioteca como lugar	
Servicios de apoyo				Confiabilidad		Control personal	
Servicios administrativos	Organización de la enseñanza	Efectividad de los procesos administrativos					Evaluación de la calidad del servicio administrativo
Ambiente propicio		Comunicación y clima organización					
Nivel de autorrealización			Valoración del nivel de satisfacción		Satisfacción UAT		Resultados del servicio
			Valoración de la calidad académica recibida según el valor pagado Intención de seguir estudiando Recomendación de estudiar en la universidad				Satisfacción general de usuario. Involucramiento del usuario. Reputación de la institución.

1.3. MARCO INSTITUCIONAL

1.3.1. Universidad Nacional de Piura

Descripción

Somos una universidad de emprendedores con una mirada constante y firme hacia el futuro. Desarrollamos y potenciamos talentos, apostamos con espíritu innovador de mano a la investigación, por el logro de la excelencia académica. (UNP, SF, a)

Fue fundada el 3 de Marzo de 1961, está ubicada en la urbanización Miraflores s/n, en el Castilla, provincia de Piura. (UNP, SF, b).

Historia

Piura pide universidad: primer movimiento

El diario “El Tiempo”, de Piura, en el mes de marzo de 1955 informa que la Asociación de Estudiantes Piuranos de Ciencias Sociales, que agrupaba a los universitarios Piuranos de las Universidades de San Marcos y La Católica y que tuvo el honor de presidir, estaba suscribiendo un Memorial pidiendo una Universidad para Piura. Se encontraba en ese movimiento además del suscrito como presidente, Carlos García García, que fuera después, vicepresidente de la República en el actual gobierno del presidente Fujimori; Eugenio Chang Cruz, quien fuera después Senador de la República; Jorge López Zapata, alto jefe policial de la PNP como asesor legal; Ricardo Vascones Vega, quien fuera después Vocal y Presidente de la Corte Superior de Justicia del Callao; Dora Mendoza Agurto, alta ejecutiva y servidora diplomática; Javier Silva Ruete, ex-Ministro de Economía después del gobierno del presidente Belaúnde Terry y otros compañeros de promoción.

Hicimos circular un Memorial llegando a conseguir más de mil firmas, de mil jóvenes Piuranos, que deseaban seguir cursos de instrucción superior, para luego presentarlos a la Representación Peruana pidiendo una Universidad para Piura. La iniciativa fue bien recibida por la juventud estudiosa piurana, llegando de inmediato a suscribirse más de 300 firmas, con elementos de ambos sexos. La Asociación de Ex-Alumnos Nocturnos del Colegio Nacional de San Miguel, comandada por Fidel Saavedra S., Alejandro Palacios P. y Fermín Cruz, se adhirieron a nuestro movimiento, poniendo a disposición su esfuerzo para colaborar y convertir en realidad esta gestión nuestra. El diario “El Tiempo”, cooperando con nuestra causa, desde el primer momento acogió la idea, y la hizo suya. El entusiasmo de la juventud estudiosa piurana fue enorme. Además de “El Tiempo”, los diarios de Lima también se hicieron eco, así “Ultima Hora”, en su editorial del sábado 30 de abril de 1955, con el título “Que Venga otra “U” Más”, también se pronunciaba a nuestro favor y pide que junto a la creación de la Universidad se le dote de rentas para atender sus gastos.

La lucha por la creación de un centro superior de estudios, la hicimos con entusiasmo y hondo sentido piuranista. El memorial que confeccionamos estaba dirigido a los Senadores Enrique Checa Eguiguren, Luciano Castillo y a los Diputados Roberto Carrión Guzmán, Felipe García Figallo, Isidro Guevara, Francisco Viale, Florencio Portocarrero, Ricardo Cáceres Chérrez y Víctor Zavala. Se pedía la creación y el funcionamiento de la Universidad de Piura con dos Facultades (mínimo), que serían Facultad de Letras, Educación y Ciencias Económicas y Facultad de Ingeniería Química, Mecánica y Agronomía. Se pedía una Universidad tipo educacional e industrial, ya que los estudios que hicimos en la Asociación, se basaban, teniendo en cuenta la carrera que deseaban seguir los egresados de los colegios secundarios de Piura, las inclinaciones de los

estudiantes que cursaban los dos últimos años de Secundaria, hechos con test de capacitación, encuestas sobre la carrera a seguir.

Señalábamos que a 1955 la necesidad de una Universidad para Piura se había convertido en impostergable, por la gran cantidad de población que fluctuaba en ese entonces en medio millón de habitantes, con una población estudiantil de 80 mil jóvenes, que estaban repartidos en centros escolares; que en esa fecha Piura contaba con el mayor número de colegios nacionales a nivel del Norte del Perú, entre los que estaban el Colegio San Miguel, con primaria, secundaria diurna, nocturna, industrial y comercial y mucho más, que arrojaban un egreso anual de más de 300 estudiantes. Se fundamentaba luego las razones por las cuales se pedían las Facultades con las referidas carreras, por la idiosincrasia del poblador Piurano y por las potenciales agrícolas, e industriales y petroleras que el pueblo Piurano tiene, además de colaborar al Presupuesto Nacional.

La Revista “Cultura Piurana”, que era el órgano de la Asociación de Estudiantes Piuranos, que el suscrito presidía y de la que también era Director, recogió también el clamor de la juventud estudiosa de Piura, informó del logro de la Asociación de elevar a la representación nacional el Memorial con más de un mil firmas de estudiantes de todo el Departamento de Piura y Tumbes, listos para matricularse en la nueva Universidad, tan pronto como entre en funcionamiento. Se encontraban alumnos del último año de Secundaria, ex-alumnos empleados de oficinas locales, empleados bancarios, maestros, damas y caballeros de los diversos círculos sociales de Piura.

La Municipalidad de Piura, por intermedio de su Inspección de Cultura y Civismo, a cargo del ciudadano español Juan Casajana Cardona, acordó pedir a los Poderes Públicos que se haga realidad el proyecto de la creación de la Universidad de Piura. Lo que en un comienzo fue un movimiento estudiantil, pasó

a una segunda etapa: un movimiento oficial e institucional, con la Municipalidad a la cabeza. El proyecto fue aprobado en la Cámara de Senadores, pero no fue aprobado en Diputados. Los juegos políticos tuvieron que ver mucho en esto: era un proyecto de oposición y nadie quiere dar triunfo a los opositores, por eso, hasta Luciano Castillo fue uno de los sorprendidos de su aprobación en el Senado. Pero, cuando se constató que el movimiento era el producto de un movimiento estudiantil se defendió con firmeza y, el proyecto siguió caminando. El 1° de abril de 1956 ya la Asociación de Estudiantes Piuranos sugirió a la Municipalidad de Piura la creación de un Comité Estable Pro-Universidad de Piura, como lo pidió el suscrito como Presidente y Javier Silva Ruete, como Secretario. Además, entregarnos al Consejo Provincial de Piura los planos del proyecto del local de la Universidad de Piura, tesis de Grado de uno de nuestros miembros, el arquitecto piurano Jorge Seáis Espinoza, para que sean exhibidos.

Los afanes de Luciano Castillo

Luciano Castillo, Senador de la República, retomó el movimiento de los estudiantes Piuranos en el deseo de tener una Universidad, a tal punto que al finalizar la Primera Legislatura de 1955, presentó un Proyecto de Ley en el Senado sobre la creación de la Universidad. Aprobado este pedido se comenzó a plasmar el camino de los estudiantes Piuranos, de hacer realidad el primer centro de estudios superiores en el norte del país. El proyecto de Castillo se dio la mano con el movimiento de la Asociación de Estudiantes Piuranos, en los años 1955 y 1956.

La Universidad Nacional de Piura fue fundada el 3 de Marzo de 1961, mediante ley N° 13531 con el nombre de Universidad Técnica de Piura. Esta fundación fue el corolario del sentir mayoritario piurano que urgía a su representación parlamentaria redoblar esfuerzos para que se hiciera realidad este

anhelo de todo el Departamento. Se recuerda que en Lima, en marzo de 1955, quedó constituida la Asociación de estudiantes Piuranos de Ciencias Sociales, cuyo objetivo era luchar con tenacidad por hacer realidad este caro anhelo. Su presidente era el estudiante Miguel Antonio Varillas Velásquez, secundado por Carlos García y García, Eugenio Chang Cruz, Jorge López Zapata, Ricardo Váscones Vega, Javier Silva Ruete, Dora Mendoza Agurto, todos ellos estudiantes de las Universidades Mayor de San Marcos y la Católica de Lima, ellos hicieron circular un memorial que presentarían a nuestra representación parlamentaria. Por su parte, en Piura, el Colegio Nacional de San Miguel, los diarios "El Tiempo" y "La Industria", instituciones y la comunidad en general hicieron causa común con este caro anhelo de que Piura tuviera Universidad. El memorial suscrito por más de mil jóvenes Piuranos fue elevado a los senadores Piuranos Drs. Enrique Checa Eguiguren y Luciano Castillo C., y a los diputados señores Roberto Carrión Guzmán, Felipe García Figallo, Isidro Guevara, Francisco Viale, Florencio Portocarrero O., Ricardo Cáceres Cherres y Víctor Zavala. En dicho documento se sugería el Funcionamiento de la Universidad de Piura con dos Facultades: La de Letras, Educación y Ciencias Económicas y la de Ingeniería Química, Mecánica y Agronomía. Es decir, pedían los estudiantes una Universidad de tipo Humanístico y técnico, pues así lo hicieron conocer los alumnos de cuarto y quinto de secundaria en encuestas y test de capacitación.

Seis años de guerra tenaz

El proyecto de creación de la Universidad Nacional de Piura, presentado por el Dr. Luciano Castillo Colonna, contó con el consenso mayoritario, no así, inexplicablemente, en la Cámara de Diputados, sin dudas por razones políticas.

Sin embargo, este insólito revés no causó desánimo entre los Piuranos, pues por ejemplo, la inspección de Cultura y Civismo de la Municipalidad, a cargo del señor Juan Casajuana Cardona, insistió al dirigirse a los Poderes Públicos abogando por la creación de la Universidad Nacional de Piura. El mismo doctor Luciano Castillo redobló esfuerzos con los estudiantes piuranos residentes en Lima e influyó en la necesidad de que en Piura se formase una comisión que luchase por la creación de la Universidad Nacional de Piura.

El comité pro Universidad Nacional de Piura

En 1959, la Asociación Cultural de Piura, presidida por el Dr. Luis V. Altuna Sandoval, constituyó el comité Pro Universidad de Piura, el mismo que contó con la Presidencia del Dr. Aníbal Santibáñez Morales e integrado por los ciudadanos Rómulo Franco Calle, Rafael Vega Tudela, Augusto Arrunátegui Uscocovich, José Estrada Morales, Manuel Gallardo e Hipólito Zurita.

Este comité integraba a las principales instituciones piuranas, como la Confederación Obrera, Cámara de Comercio, Colegio de Abogados, Sociedad de Empleados, Asociación Departamental de Ingenieros Agrónomos, Asociación Departamental de Ingenieros Civiles, Liga Departamental Agrícola y Ganadera, entre otras.

Este comité fue el anticipo de lo que sería años más tarde el Primer Patronato de la Universidad Técnica de Piura.

La ley 13531 y la UTP

La gestión del Comité Pro Universidad de Piura, inspirada en la labor dinámica del Dr. Luciano Castillo y la Asociación de Estudiantes Piuranos en Lima, rindió sus frutos cuando la nueva representación parlamentaria, entre los que se contaba al Dr. Ramón Abásolo Rázuri, Carlota Ramos de Santolaya, Marco

Antonio Garrido Malo, Samuel Torres Olave, entre otros, hicieron suyo el proyecto del que el diputado Mario Alzadora Valdez hizo un sustitutorio que fue presentado y fundamentado en el Congreso de la República por el Dr. Ramón Abásolo Rázuri, siendo aprobado por amplia mayoría.

El 3 de marzo de 1961 fue promulgada por el Presidente Dr. Manuel Prado Ugarteche la ley 13531 que creó la Universidad Técnica de Piura Inmediatamente después, de acuerdo con el artículo 16 de la citada Ley, se constituyó el Primer Patronato de la Universidad Técnica de Piura, acto que se realizó el 16 de mayo de 1961 en el local de la Municipalidad de Piura, con asistencia de autoridades y elementos representativos de las instituciones piuranas, habiéndose hecho extensiva la invitación a la ciudadanía en general.

La ceremonia de instalación estuvo a cargo del señor Prefecto del Departamento Ing. Luís Talledo Villar, quien en nombre del Supremo Gobierno declaró solemnemente instalado el Patronato de la Universidad Técnica de Piura, cuya presidencia recayó en el Dr. Aníbal Santibáñez Morales, en calidad de Representante del Gobierno de la República, según reza la Resolución Suprema N° 193 del 23 de abril de 1961.

Solemne inauguración de la UTP

El 1 de agosto de 1961, fue inaugurada solemnemente la Universidad Técnica de Piura por el señor Ministro de Educación Dr. Alfonso Villanueva Pinillos. El acto protocolar se realizó en el flamante y amplio local del Club Grau, con asistencia del Presidente de la Corte Suprema de Justicia Dr. Roberto Garmendia; el Dr. Virgilio Vanini, Rector de la Universidad Nacional de Trujillo; el Vicerrector de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Ing. Mauricio San Martín; los representantes parlamentarios por Piura, Sra. Carlota Ramos de

Santolaya, el Dr. Ramón Abásolo Rázuri; señores Carlos García y García, Carlos Taiman Villar; el Vocal Decano y Presidente Accidental de la Corte Superior de Justicia de Piura y Tumbes, Dr. Pío Artadi; el Arzobispo de la Arquidiócesis de Piura y Tumbes, Mons. Erasmo Hinojosa Hurtado; el Alcalde del Consejo Provincial de Piura Sr. Antonio Leigh Rodríguez y otras autoridades y personalidades de Piura.

Inicio del año académico

Oficialmente inició el año académico el 18 de agosto de 1961 que fue el anhelo mayoritario del patronato presidido por el Dr. Aníbal Santiváñez Morales. Se iniciaron las clases con 120 alumnos pertenecientes a la Escuela de Economía, la cual se fundó para formar Economistas y Contadores Públicos. La clase la dictó el CPC. Felipe Purizaga Ramos a las siete y treinta de la mañana del citado día. Fue el Dr. Aníbal Santiváñez la primera autoridad con función de Rector Provisional de la UTP, mientras el Dr. Juan Aguayo del Rosario fue su secretario.

Primer rector de la UTP

En 1965, luego de las gestiones del Dr. Aníbal Santiváñez y el Ing. Rómulo Franco Calle, fue nombrado Rector Titular de la Universidad Técnica de Piura el Ing. Manuel Moncloa y Ferreyra. Le siguieron el Ing. Amador Amico Ramos, el Dr. Guillermo Villa Salcedo, Ing. Carlos Pereyra Carassa, que fue sólo Presidente de una Comisión de Gobierno; el Dr. Benjamín Fernández Dávila, Dr. Víctor Aguilar Roncal, Econ. Arturo Davies Guaylupo, Econ. Hugo Agurto Plata, Ing. Freddy Aponte Guerrero, el Dr. Edwin Vegas Gallo, Antenor Aliaga Zegarra y Dr. José Raúl Rodríguez Lichtenheldt, Dr. César Augusto Reyes Peña.

Las facultades de la UTP

En 1962 se fundó la Escuela de Agronomía y en 1966 se creó la Escuela de Ingeniería Industrial. A partir de 1967 estas Escuelas cambiaron de denominación. Fue cuando se fundaron las Facultades de Ingeniería Pesquera en 1972; la Facultad de Zootecnia en 1974; la Facultad de Ciencias Administrativas en 1975, cuyo funcionamiento empezó en 1979; Facultad de Medicina Humana en 1978, pero su funcionamiento se dio en 1983; en 1984 fueron creadas las Facultades de Ciencias y de Ciencias Sociales y Educación. Las Facultades de Arquitectura y Urbanismo y de Derecho y Ciencias Políticas nacieron en 1995, mientras que la Facultad de Ingeniería Civil fue fundada el 13 de mayo de 1996.

Otras escuelas y especialidades

Aparte de la Escuela de Post Grado, que fue fundada durante la gestión del Econ. Hugo Agurto Plata en 1990, funcionan las Especialidades de Educación Inicial, Educación Primaria y Educación Secundaria en Lengua y Literatura e Historia y Geografía, integrada a la Facultad de Ciencias Sociales y Educación, a la que acaba de integrarse la Escuela de Ciencias y Tecnología de la Comunicación.

Asimismo, funcionan en la Universidad Nacional de Piura las Escuelas Profesionales de Ciencias Biológicas, Física, Matemática, Ingeniería Industrial, Ingeniería Informática, Ingeniería Mecatrónica, Ingeniería Agroindustrial e Industria Alimentaria, Ingeniería Geológica, Ingeniería Química e Ingeniería de Petróleo.

Últimamente han empezado a funcionar los Programas de Actualización Profesional en la mayoría de las Facultades; así como también los programas de Maestrías que cuentan en su plana docente con distinguidos catedráticos de Universidades Americanas y de Europa.

Ciudad universitaria

Desde que en 1971, durante el rectorado del Dr. Guillermo Villa Salcedo, se inaugura el pabellón central de la Universidad Técnica de Piura, con veinticuatro aulas, en la Urbanización Miraflores del distrito de Castilla, la Universidad ha crecido en forma sorprendente y notable. El crecimiento no es solo físico, sino académico, científico y tecnológico, poblacional, agríco-ganadero.

Todas las facultades se precian ahora de contar con su propia infraestructura física y de laboratorios, pues cuentan con modernos edificios para aulas y oficinas de personal docente y administrativo, así como bibliotecas, hemerotecas, de proyección social, investigación y salas de arte y auditorios; sobresaliendo el Centro Cultural, el Rectorado y el Pabellón de Medicina. El edificio del Centro de Estudios Pre Universitarios, con treinta aulas, bibliotecas y oficinas académico-administrativas, brinda una preparación de calidad a cargo de catedráticos de la Universidad.

*Se brinda atención médica gratuita al alumnado, servicio de movilidad. Al Comedor Universitario acuden diariamente cientos de alumnos de modesta condición.

*Cuenta además con varios Centros de Cómputo, Centro de Idiomas, Instituto de Arte y Cultura con el concurso de los Grupos “Aypate”, “Arenas”, “Todas las Sangres” para incentivar la danza, el canto, la música y el baile, que amenizan las fiestas aniversarias de las Facultades y de la Universidad.

La biblioteca central

Se ha operado en la Universidad la descentralización bibliotecaria. Sin embargo, subsiste la Biblioteca Central de la UNP, con más de 30.000 ejemplares y alrededor de 2600 tesis. Cuentan con amplia sala de lectura para más de 500 lectores cómodamente instalados. La Biblioteca Central se incrementa todos los

años con nuevo material de lectura adquirido de diferentes bibliotecas y librerías del mundo, que se conserva y usa con mucho celo, porque constituye un valiosísimo acervo de consulta para los trabajos de investigación de alumnos y profesores. (UNP, SF, Historia)

Misión

Somos una persona jurídica, que goza de autonomía académica, económica y administrativa, genera y difunde conocimiento científico y tecnológico a la población estudiantil, brinda formación con responsabilidad social, humanista que contribuya al desarrollo sostenible de la región y del país. (UNP, SF, Misión)

Visión

En el año 2021 la Universidad Nacional de Piura es una institución educativa nacional e internacionalmente acreditada, poseedora de fuertes vínculos empresariales alta responsabilidad social e importantes conexiones de cooperación técnica internacional. Empoderada en el territorio regional como el principal referente en materia del desarrollo humanístico, científico y tecnológico; se consolida como la institución que fortalece el desarrollo sostenible de la región Piura. (UNP, SF, Visión)

Estructura Orgánica de la Universidad

(UNP, 2017) La estructura orgánica de la Universidad Nacional de Piura, cuyo régimen académico reposa en las facultades como órganos operativos descentralizados e integrados y su régimen administrativo, cuenta con órganos con funciones subordinadas al aspecto académico siendo las siguientes:

1. Órganos de Gobierno
2. Órganos académicos
 - Escuela de posgrado
 - Las facultades

- Las escuelas profesionales
- Los departamentos académicos
- Los centros
- Los institutos

3. Órganos Administrativos

a. Órganos de Asesoramiento y Control

- Oficina central de inspección general
- Oficina central de planificación
- Oficina central de asesoría legal
- Oficina central de cooperación técnica
- Director administrativo
- Asesores de despacho rectoral

b. Órganos de Apoyo y Ejecución

- Oficina central de ejecución presupuestaria
- Oficina central de administración de recursos humanos
- Oficina central de admisión
- Oficina central de registro y coordinación académica
- Oficina central de acreditación, formación y control académica
- Oficina central de bienestar universitario
- Biblioteca central
- Oficina central de ingeniería y servicios generales
- Oficina de secretaría general
- Oficina central de imagen institucional
- Oficina administrativa de facultades

- Centro de informática y telecomunicaciones

4. Órgano Electoral

- Comité lectoral

La estructura es dinámica y su evolución está de acuerdo al desarrollo natural de la institución. Las funciones son normadas por el Reglamento General de la Universidad Nacional de Piura. (UNP, SF, Información general, Organización)

1.3.2. PROEDUNP-SULLANA

El PREDUNP-SULLANA se fundó a través de un convenio entre la Universidad Nacional De Piura (la cual quería descentralizar la educación en las provincias de la región Piura, siendo su rector el Dr. Edwin Vega Gallo) y la Municipalidad Provincial de Sullana siendo alcalde Isaías Vásquez Moran en el año 2003 y a través de la resolución de consejo universitario 1885-cu-. El Programa Especial Descentralizado de la UNP en Sullana (PROEDUNP-Sullana) empezó a dar sus servicios el 3 de Mayo del 2004, empezando con las carreras profesionales de Administración, Contabilidad, Biología, Ingeniería Agroindustrial, Ingeniería Civil, Ingeniería Electrónica, Ingeniería informática, Ingeniería de Minas, Ingeniería de Pesquería, así como Educación Inicial, Educación Primaria y Geología; con un total de 437 alumnos divididos en entre esas carreras y que al pasar el tiempo ha ido aumentando su capacidad de alumnos y a la vez aumentan las carreras profesionales; por ejemplo en el año 2012 ingreso la facultad de Medicina Humana con las escuelas de Estomatología, Obstetricia y Psicología; y también en ese mismo año a la facultad de Minas ingreso la escuela de Ingeniería Ambiental y Seguridad Industrial. (Entrevista a la Srita. María Moscol Zapata, 2016, secretaria del PROEDUNP). EL PROEDUNP – Sullana es una unidad de formación académica de pre grado cuyo desarrollo de sus actividades

académico/administrativas las desarrolla en la ciudad de Sullana – Departamento de Piura. (PROEDUNP-SULLANA, 2012, Diagnostico, a). Actualmente cuenta con las siguientes escuelas: Administración, Ciencias Contables y Financieras, Ingeniería Agrónoma, Ingeniería Agroindustrial, Ingeniería Ambiental y Seguridad Industrial, Biología, Civil, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Informática, Ingeniería de Minas, Obstetricia, Psicología y Estomatología; que hacen un total de 2795 alumnos divididos en todas esas carreras universitarias. Las clases en el II ciclo del año 2016 se dictaron en 2 locales los cuales fueron: Centro de Educación Básica Alternativa – Fernando Belaunde Terry (CEBA) y la Institución Educativa “Las Capullanas”. En el ciclo verano en el 2017 se dictaron las clases en el CEBA y en la Institución Educativa Instituto Nacional Industrial Femenino (INIF) N° 48. A Setiembre del 2017 no cuenta con un local propio por lo que actualmente en el I ciclo regular del 2017 se dictan las clases en el Instituto de Educación superior Tecnológico Público Sullana. (Entrevista a la Srita. María Moscol Zapata, 2016, secretaria del PROEDUNP). Cabe mencionar que la municipalidad provincial de Sullana le ha donado un área de terreno al PROEDUNP Sullana mediante la gestión del alcalde Jorge Camino Calle de 20 mil metros cuadrados, ubicado en la urbanización Popular Villa Perú Canadá, Mz. B, lote 1 Sullana. (PROEDUNP-SULLANA, SF, Primera piedra del PRODUUNP-SULLANA, c)

1.4. MARCO LEGAL

1.4.1. Ley N° 28044: Ley General de Educación

Capítulo 3: Calidad de la Educación

Artículo 13: Calidad de la Educación

Es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida.

Los factores que interactúan para el logro de dicha calidad son:

- a) Lineamientos generales del proceso educativo en concordancia con los principios y fines de la educación peruana establecidos en la presente ley.
- b) Currículos básicos, comunes a todo el país, articulados entre los diferentes niveles y modalidades educativas que deben ser diversificados en las instancias regionales y locales y en los centros educativos, para atender a las particularidades de cada ámbito.
- c) Inversión mínima por alumno que comprenda la atención de salud, alimentación y provisión de materiales educativos.
- d) Formación inicial y permanente que garantiza idoneidad de los docentes y autoridades educativas.
- e) Carrera pública docente y administrativa en todos los niveles del sistema educativo, que incentive el desarrollo profesional y el buen desempeño laboral.
- f) Infraestructura, equipamiento, servicios y materiales educativos adecuados a las exigencias técnico-pedagógicas de cada lugar y a las que plantea el mundo contemporáneo.
- g) Investigación e innovación educativas.
- h) Organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorecen el proceso educativo.

Corresponde al Estado garantizar los factores de la calidad en las instituciones públicas. En las instituciones privadas los regula y supervisa. (Ley N° 28044, 2003, artículo 13)

Artículo 14: Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa

El Estado garantiza el funcionamiento de un Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, que abarca todo el territorio nacional y responde con flexibilidad a las características y especificidades de cada región del país. El Sistema opera a través de organismos autónomos, dotados de un régimen legal y administrativo que garantiza su independencia. (Ley N° 28044, 2003, artículo 14)

Artículo 16°.- Funciones de los Órganos del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa

En el ámbito de sus competencias, los organismos del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación:

- a) Promueven una cultura de calidad entre los docentes y las instituciones educativas.
- b) Evalúan, en los ámbitos nacional y regional, la calidad del aprendizaje y de los procesos pedagógicos y de gestión.
- c) Acreditan, periódicamente, la calidad de las instituciones educativas públicas y privadas.
- d) Certifican y recertifican las competencias profesionales.
- e) Difunden los resultados de las acciones evaluadoras y acreditadoras de las instituciones educativas, haciendo uso de los medios de comunicación.
- f) Desarrollan programas orientados a formar profesionales especializados en evaluar logros y procesos educativos.
- g) Compatibilizan los certificados, grados, diplomas y títulos educativos nacionales y establecen su correspondencia con similares certificaciones expedidas en el extranjero.

- h) Elaboran, con participación de las instancias descentralizadas, los indicadores de medición de la calidad que contribuyan a orientar la toma de decisiones.
- (Ley N° 28044, 2003, artículo 16)

1.4.2. Reglamento de la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. Decreto Supremo N° 018-2007-ED

CAPITULO II DEL ENTE RECTOR O CONSEJO DEL SINACE

Artículo 3º.- Objetivos del SINEACE

Son objetivos del SINEACE los siguientes:

- a. Contribuir a mejorar la calidad de los servicios educativos en todas las etapas, niveles, modalidades, formas, ciclos y programas e instituciones del país.
 - b. Contribuir a la medición y evaluación de los aprendizajes en el sistema educativo
 - c. Asegurar a la sociedad que las instituciones educativas que forman parte del sistema cumplen los requisitos de calidad y realizan su misión y objetivos.
 - d. Acreditar instituciones y programas educativos, así como certificar competencias laborales y profesionales.
 - e. Garantizar el funcionamiento transparente de los órganos operadores.
 - f. Desarrollar procesos de certificación de competencias profesionales.
- (Reglamento de la Ley N° 28740, 2007, artículo 3)

1.4.3. Ley N° 28740 Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y certificación de la Calidad Educativa.

Título I: Fundamentos y Disposiciones generales

Capítulo I: Del objeto, ámbito, definición, principios, finalidad y funciones.

Artículo 1: Objeto de la Ley.

La presente ley norma los procesos de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa, define la participación del Estado en ellos y regula el ámbito, la organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), a que se refieren los artículos 14º y 16º de la Ley N° 28044, Ley General de Educación. (Ley N° 28740, 2006, artículo 1).

La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) hasta Noviembre del 2017 es la encargada de otorgar el licenciamiento a las universidades el cual es obligatorio para poder dar el servicio universitario, pero para ello verifica si cumple con las condiciones básicas de calidad que ella exige que tengan. Mientras que el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) otorga la acreditación la cual es voluntaria para las universidades que buscan diferenciarse salvo, las facultades de educación, salud y derecho según ley, el SINEACE verifica estándares especializados de calidad.

1.4.4. Ley N° 30220: Ley Universitaria

Capítulo I: Disposiciones Generales

Artículo 1: Objeto de la ley

La presente Ley tiene por objeto normar la creación, funcionamiento, supervisión y cierre de las universidades. Promueve el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las instituciones universitarias como entes fundamentales del desarrollo nacional, de la investigación y de la cultura.

Asimismo, establece los principios, fines y funciones que rigen el modelo institucional de la universidad.

El Ministerio de Educación es el ente rector de la política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria. (Ley N° 30220, 2014, artículo 1).

Artículo 2: Ámbito de Aplicación

La presente Ley regula a las universidades bajo cualquier modalidad, sean públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que funcionen en el territorio nacional. (Ley N° 30220, 2014, artículo 2)

Artículo 3: Definición de la universidad

La universidad es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural. Adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial. Está integrada por docentes, estudiantes y graduados. Participan en ella los representantes de los promotores, de acuerdo a ley.

Las universidades son públicas o privadas. Las primeras son personas jurídicas de derecho público y las segundas son personas jurídicas de derecho privado. (Ley N° 30220, 2014, artículo 3)

Artículo 6: Fines de la universidad

La universidad tiene los siguientes fines:

- a) Preservar, acrecentar y transmitir de modo permanente la herencia científica, tecnológica, cultural y artística de la humanidad.

- b) Formar profesionales de alta calidad de manera integral y con pleno sentido de responsabilidad social de acuerdo a las necesidades del país.
- c) Proyectar a la comunidad sus acciones y servicios para promover su cambio y desarrollo.
- d) Colaborar de modo eficaz en la afirmación de la democracia, el estado de derecho y la inclusión social.
- e) Realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística la creación intelectual y artística.
- f) Difundir el conocimiento universal en beneficio de la humanidad.
- g) Afirmar y transmitir las diversas identidades culturales del país.
- h) Promover el desarrollo humano y sostenible en el ámbito local, regional, nacional y mundial.
- i) Servir a la comunidad y al desarrollo integral.
- j) Formar personas libres en una sociedad libre. (Ley N° 30220, 2014, artículo 6)

Artículo 7: Funciones de la universidad

Son funciones de la universidad:

- a) Formación profesional.
- b) Investigación.
- c) Extensión cultural y proyección social.
- d) Educación continua.
- e) Contribuir al desarrollo humano.
- f) Las demás que le señala la Constitución Política del Perú, la ley, su estatuto y normas conexas. (Ley N° 30220, 2014, artículo 7)

Capítulo II: Superintendencia nacional de educación superior universitaria (SUNEDU)

Subcapítulo I: Superintendencia nacional de educación superior universitaria (SUNEDU)

Artículo 12: creación

Créase la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) como Organismo Público Técnico Especializado adscrito al Ministerio de Educación, con autonomía técnica, funcional, económica, presupuestal y administrativa, para el ejercicio de sus funciones. Tiene naturaleza jurídica de derecho público interno y constituye pliego presupuestal. Tiene domicilio y sede principal en la ciudad de Lima y ejerce su jurisdicción a nivel nacional, con su correspondiente estructura orgánica. (Ley N° 30220, 2014, artículo 12)

Capítulo II: Superintendencia nacional de educación superior universitaria (SUNEDU)

Subcapítulo I: superintendencia nacional de educación superior universitaria (SUNEDU)

Artículo 13: Finalidad

La SUNEDU es responsable del licenciamiento para el servicio educativo superior universitario, entendiéndose el licenciamiento como el procedimiento que tiene como objetivo verificar el cumplimiento de condiciones básicas de calidad para ofrecer el servicio educativo superior universitario y autorizar su funcionamiento.

La SUNEDU es también responsable, en el marco de su competencia, de supervisar la calidad del servicio educativo universitario, incluyendo el servicio brindado por entidades o instituciones que por normativa específica se encuentren

facultadas a otorgar grados y títulos equivalentes a los otorgados por las universidades; así como de fiscalizar si los recursos públicos y los beneficios otorgados por el marco legal a las universidades, han sido destinados a fines educativos y al mejoramiento de la calidad.

La SUNEDU ejerce sus funciones de acuerdo a la normativa aplicable y en coordinación con los organismos competentes en materia tributaria, de propiedad y competencia, de control, de defensa civil, de protección y defensa del consumidor, entre otros

La autorización otorgada mediante el licenciamiento por la SUNEDU es temporal y renovable y tendrá una vigencia mínima de 6 (seis) años. (Ley N° 30220, 2014, artículo 13)

Artículo 14: Ámbito de competencia

La SUNEDU ejecuta sus funciones en el ámbito nacional, público y privado, de acuerdo a su finalidad y conforme a las políticas y planes nacionales y sectoriales aplicables y a los lineamientos del Ministerio de Educación.

Artículo 15: Funciones Generales de la SUNEDU

La SUNEDU tiene las siguientes funciones:

- a. Aprobar o denegar las solicitudes de licenciamiento de universidades, filiales, facultades, escuelas y programas de estudios conducentes a grado académico, de conformidad con la presente Ley y la normativa aplicable.
- b. Determinar las infracciones e imponer las sanciones que correspondan en el ámbito de su competencia, conforme a lo dispuesto por el artículo 21 de la presente Ley.

- c. Emitir opinión respecto al cambio de denominación de las universidades a solicitud de su máximo órgano de gobierno, con excepción de aquellas creadas por ley.
- d. Supervisar en el ámbito de su competencia la calidad de la prestación del servicio educativo, considerando la normativa establecida respecto a la materia. 15.5 Normar y supervisar las condiciones básicas de calidad exigibles para el funcionamiento de las universidades, filiales, facultades, escuelas y programas de estudios conducentes a grado académico, así como revisarlas y mejorarlas periódicamente.
- e. Supervisar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigibles para el otorgamiento de grados y títulos de rango universitario en el marco de las condiciones establecidas por ley.
- f. Fiscalizar si los recursos públicos, la reinversión de excedentes y los beneficios otorgados por el marco legal a las universidades han sido destinados a fines educativos, en el marco de las normas vigentes sobre la materia y en coordinación con los organismos competentes, con el objetivo de mejorar la calidad.
- g. Proponer al Ministerio de Educación, las políticas y lineamientos técnicos en el ámbito de su competencia.
- h. Administrar el Registro Nacional de Grados y Títulos.
- i. Supervisar que ninguna universidad tenga en su plana docente o administrativa a personas impedidas conforme al marco legal vigente.
- j. Aprobar sus documentos de gestión.

- k. Exigir coactivamente el pago de sus acreencias o el cumplimiento de las obligaciones que correspondan.
- l. Establecer los criterios técnicos para la convalidación y/o revalidación de estudios, grados y títulos obtenidos en otros países.
- m. Publicar un informe anual sobre el uso de los beneficios otorgados por la legislación vigente a las universidades.
- n. Publicar un informe bienal sobre la realidad universitaria del país, el mismo que incluye ranking universitario, respecto del número de publicaciones indexadas, entre otros indicadores.
- o. Organizar y administrar estadística de la oferta educativa de nivel superior universitario bajo su competencia y hacerla pública.
- p. Otras que le sean otorgadas por ley o que sean desarrolladas por su Reglamento de Organización y Funciones.

En los casos que establezca su Reglamento de Organización y Funciones, la SUNEDU puede contratar los servicios necesarios para el mejor cumplimiento de las funciones antes señaladas. (Ley N° 30220, 2014, artículo 15)

Subcapítulo III: Régimen sancionador

Artículo 21: Infracciones y sanciones

Constituyen infracciones pasibles de sanción las acciones u omisiones que infrinjan las normas sobre (i) el licenciamiento, (ii) uso educativo de los recursos públicos y/o beneficios otorgados por el marco legal a las universidades, (iii) condiciones básicas de calidad para ofrecer el servicio educativo universitario o servicio educativo conducente al otorgamiento de grados y títulos equivalentes a los otorgados por las universidades; así como las obligaciones establecidas en la

presente Ley y en su reglamento de infracciones y sanciones. Las infracciones serán clasificadas como leves, graves y muy graves.

La SUNEDU, en función a la gravedad de las infracciones, podrá imponer las siguientes sanciones:

- a) Infracciones leves: multa.
- b) Infracciones graves: multa y/o suspensión de la licencia de funcionamiento.
- c) Infracciones muy graves: multa y/o cancelación de la licencia de funcionamiento.

La tipificación de las infracciones, así como la cuantía y la graduación de las sanciones se establecerán en el Reglamento de Infracciones y Sanciones, el cual será aprobado mediante decreto supremo refrendado por el Ministro de Educación. (Ley N° 30220, 2014, artículo 21)

Subcapítulo IV: Articulación y coordinación

Artículo 22: Carácter de autoridad central

La SUNEDU es la autoridad central de la supervisión de la calidad bajo el ámbito de su competencia, incluyendo el licenciamiento y supervisión de las condiciones del servicio educativo de nivel superior universitario, en razón de lo cual dicta normas y establece procedimientos para asegurar el cumplimiento de las políticas públicas del Sector Educación en materia de su competencia. (Ley N° 30220, 2014, artículo 22)

Capítulo III: Creación y licenciamiento de universidades

Artículo 26: Creación de universidades

Las universidades públicas se crean mediante ley y las universidades privadas se constituyen por iniciativa de sus promotores.

Los proyectos de ley de creación de universidades públicas, deben contar con opinión previa favorable del Ministerio de Economía y Finanzas para su aprobación. (Ley N° 30220, 2014, artículo 26)

Artículo 27: Requisitos para la creación de universidades

Los requisitos básicos que se deben contemplar en los instrumentos de planeamiento para la creación de una institución universitaria, en cualquiera de los niveles, son los siguientes:

- a) Garantizar la conveniencia y pertinencia con las políticas nacionales y regionales de educación universitaria.
- b) Vincular la oferta educativa propuesta a la demanda laboral.
- c) Demostrar disponibilidad de recursos humanos y económicos, para el inicio y sostenibilidad de las actividades proyectadas, que le sean exigibles de acuerdo a su naturaleza. Estos requisitos también son verificados en el proceso de licenciamiento de las universidades, conjuntamente con las condiciones básicas que establezca la SUNEDU, de conformidad al artículo siguiente. (Ley N° 30220, 2014, artículo 27)

Artículo 28: Licenciamiento de universidades

Las condiciones básicas que establezca la SUNEDU para el licenciamiento, están referidas como mínimo a los siguientes aspectos:

- a) La existencia de objetivos académicos; grados y títulos a otorgar y planes de estudio correspondientes.

- b) Previsión económica y financiera de la universidad a crearse compatible con los fines propuestos en sus instrumentos de planeamiento.
- c) Infraestructura y equipamiento adecuados al cumplimiento de sus funciones (bibliotecas, laboratorios, entre otros).
- d) Líneas de investigación a ser desarrolladas.
- e) Verificación de la disponibilidad de personal docente calificado con no menos del 25% de docentes a tiempo completo.
- f) Verificación de los servicios educacionales complementarios básicos (servicio médico, social, psicopedagógico, deportivo, entre otros).
- g) Existencia de mecanismos de mediación e inserción laboral (bolsa de trabajo u otros). (Ley N° 30220, 2014, artículo 28)
- h) CBC Complementaria: Transparencia de universidades. (SUNEDU, 2016, Condiciones Básicas de Calidad)

Capítulo IV: Evaluación, acreditación y certificación

Artículo 30: Evaluación e incentivo a la calidad educativa

El proceso de acreditación de la calidad educativa en el ámbito universitario, es voluntario, se establece en la ley respectiva y se desarrolla a través de normas y procedimientos estructurados e integrados funcionalmente. Los criterios y estándares que se determinen para su cumplimiento, tienen como objetivo mejorar la calidad en el servicio educativo.

Excepcionalmente, la acreditación de la calidad de algunas carreras será obligatoria por disposición legal expresa.

El crédito tributario por reinversión y otros beneficios e incentivos que se establezcan, se otorgan en mérito al cumplimiento del proceso de acreditación, de acuerdo a la normativa aplicable.

La existencia de Institutos de Investigación en las universidades se considera un criterio favorable para el proceso de acreditación de su calidad. (Ley N° 30220, 2014, artículo 30).

2. METODOLOGÍA

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, el tipo y alcance es descriptivo, el modelo teórico para la tesis el investigador hará uso del instrumento que diseñaron o usaron los investigadores Alvares, Chaparro y Reyes (2014) en su investigación titulada “Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por las instituciones de educación superior del valle de Toluca”, el cual tiene 8 dimensiones para medir la calidad del servicio, los cuales son:

- a) **Plan de estudios:** Que tiene que ver con la pertinencia del plan de estudios, los cursos llevados, el cual también comprende aspectos como si es adecuado dicho plan de estudios para los alumnos, contiene los cursos que llevarán los alumnos y si estos son convenientes, la importancia de dicho plan de estudios y si es posible aplicarlo.
- b) **Capacitaciones y habilidades para la enseñanza de los profesores:** Que contempla tópicos como la capacidad de comunicación del docente es decir si el docente se deja entender o si los alumnos le entienden, si tiene los conocimientos del tema o del curso dictado y si domina el tema., si el docente se está capacitando siempre o no y si tiene conocimientos actualizados, si es responsable, si orienta y apoya al alumno cuando este lo necesita, promueve la participación de los alumnos, promueve la integración de los equipos.
- c) **Métodos de enseñanza y evaluaciones:** Abarca temas como la metodología aplicada por el docente es decir que metodología usa el docente a la hora de enseñar y si es adecuada, incorpora nuevas tecnologías en la enseñanza, como es su sistema de evaluación.
- d) **Nivel de autorrealización del estudiante:** Engloba aspectos como las calificaciones o resultados que ha obtenido el estudiante, los conocimientos y

habilidades que ha adquirido el estudiante en su tiempo de estudio, aparte de los conocimientos que valores ha adquirido porque muchas veces se da solo conocimiento pero no valores y estos son importantes para formar buenas personas y si ha habido capacitaciones a los alumnos para ser insertados al mundo laboral actual.

- e) **Servicio de apoyo:** Consta de aspectos como el servicio bibliotecario y si están contentos con ese servicio, hay acceso a la sala de computo, acceso a internet, cuenta con el servicio de fotocopiado disponible, si hay cafetería escolar, si tienen un servicio médico en la universidad o no, si en la universidad o centro de estudios tienen acceso o realizan actividades culturales, artísticas y recreativas.
- f) **Servicios administrativos:** Cubre aspectos como son si tienen y hay un adecuado control escolar y como es el proceso de admisión e inscripción.
- g) **Ambiente propicio:** Tiene aspectos como es la atención del personal administrativo, como es la atención que les brinda el personal de apoyo y mantenimiento, como sienten que es la atención brindada por el docente o docentes, y como es el ambiente estudiantil.
- h) **Infraestructura:** Comprende los siguientes aspectos como es y cómo está la infraestructura del centro de estudios (si están limpios o hacen limpieza en las instalaciones de la universidad), como es la condición del mobiliario de la universidad, si los espacios para la enseñanza (salones, talleres, laboratorios) están en buen estado, si hay espacios para el descanso y recreación y en qué estado se encuentran, como son y como están las instalaciones en la biblioteca, área de computo, cafetería escolar, instalaciones deportivas y sanitarias.

El diseño de la investigación es: No experimental, transeccional, descriptivo. Los métodos e instrumentos que se utilizaron son 337 encuestas a los alumnos del

PROEDUNP Sullana. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la de la encuesta, el instrumento que se usó fue el cuestionario. El tipo y técnicas de muestreo fueron muestreo aleatorio simple, con criterio de reparto por las diferentes escuelas profesionales con que cuento el PROEDUNP Sullana, la unidad de análisis fueron los alumnos de dicha sede. El procedimiento de recojo de información comprendió: a) Identificar el número de alumnos por escuela en el PROEDUNP Sullana, b) Establecer el porcentaje correspondiente a cada escuela, c) Concurrir a las aulas en que se encuentran los alumnos del 4 y 5 año de la carrera profesional, d) administrar las encuestas a los alumnos que acepten su llenado y finalmente las técnicas de análisis de información que se utilizó fue el uso del software de tratamiento y análisis de datos: estadísticas descriptivas: medidas de concentración y de dispersión, mediante el MS Excel.

Para la medición se usó la escala la escala de Likert de 1 a 5 con las siguientes opciones: *totalmente insatisfecho*, *algo insatisfecho*, *ni satisfecho ni insatisfecho*, *algo satisfecho* y *totalmente satisfecho* y cada opción tuvo una calificación que iba cierto valor a otro determinado valor como lo muestra la siguiente tabla.

Tabla 1.4.1 valoración de cada opción

De 1 a 1.4	1.5 a 2.4	2.5 a 3.5	3.6 a 4.5	4.6 a 5
Totalmente insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Totalmente satisfecho

Trabajo de campo

Cálculo de la Muestra

N= 2795

$$Z= 1.96$$

$$P= 0.5$$

$$Q= 0.5$$

$$E=0.05$$

Formula de la Muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * P * (1 - P)}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{2795 * (1.96^2) * 0.5 * 0.5}{(2795 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n=337$$

El tamaño de la muestra fue de 337 unidades, las cuales se asignaron por facultad en un porcentaje similar a su participación en la población estudiantil, tal como aparece en la tabla 2.1.

Tabla 1.4.2 Estimación de unidades muestrales por facultad

Agronomía	169	6 %	20
Administración	480	17%	58
Contabilidad	340	12%	41
Biología	71	3%	9
Electrónica	80	3%	10
Civil	295	11%	36
Minas	310	11%	37
Ambiental	320	11%	39
Agroindustrial	235	8%	28
Informática	210	8%	25
Estomatología	80	3%	10
Obstetricia	85	3%	10
Psicología	120	4%	14
Totales	2795	100%	337

Fuente: Trabajo de Campo

Es de advertir que el trabajo iniciado en noviembre del 2016, se vio postergado por el Fenómeno El Niño Costero por lo que el recojo de información cubrió parte de los ciclos 2016-II y 2017 – 0, del ciclo de verano.

3. RESULTADOS

3.1. Nivel de satisfacción general de los estudiantes

De acuerdo a la metodología planteada por Alvares y colaboradores (2014) los objetivos de la investigación fueron logrados. La satisfacción de los estudiantes del PROEDUNP-Sullana fue calificada a partir de la administración de un cuestionario (Ver Anexo N°1) con una escala de 1 al 5, donde 1 es *totalmente insatisfecho* y 5 *totalmente satisfecho*.

La media de satisfacción general fue de 2.65 lo cual muestra un nivel bajo de la misma en promedio, ya que 2.65 se ubica en la opción *ni satisfecho ni insatisfecho* lo que quiere decir que los alumnos no están *algo o totalmente satisfechos* con los servicio brindados por el PROEDUNP Sullana.

A continuación se muestran los resultados obtenidos agrupados por dimensiones y estas se explican por los indicadores medidos a través de diversas preguntas del cuestionario.

La tabla 3.1.1, nos reporta las calificaciones del nivel general de cada dimensión de la satisfacción con el servicio educativo, donde destaca la calificación *ni satisfecho ni insatisfecho* con un 31.94%; mientras que el 42.54% de los alumnos consideran que la satisfacción con el servicio recibido les deja *Algo insatisfecho* o *Totalmente insatisfecho*.

Tabla 3.1.1 Calificación general de la satisfacción con las dimensiones del servicio

Dimensión	Totalmente satisfecho	Algo satisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Algo insatisfecho	Totalmente insatisfecho	Total
	5	4	3	2	1	
Dimensión plan de estudios	21	119	136	53	8	337
Capacitación y habilidad de enseñanza	25	115	128	52	17	337
Dimensión enseñanza y evaluaciones	11	86	141	69	30	337
Dimensión Nivel de Autorrealización	19	112	124	52	31	337
Dimensión Servicios de Apoyo	6	30	49	68	184	337
Dimensión Servicios Administrativos	7	37	99	96	99	337
Dimensión Ambiente Propicio	7	57	116	80	77	337
Dimensión Infraestructura	3	35	68	84	147	337
Sumatoria por clase por dimensión	99	589	861	554	593	2696
Frecuencia relativa por clase	3.66%	21.86%	31.94%	20.56%	21.98%	100%
Promedio ponderado	0.1829	0.8745	0.9581	0.4113	0.2198	2.65

Fuente: Trabajo de campo

La figura 3.1.1, Utiliza el gráfico radial que propone el MS-Excel, donde la calificación del atributo en estudio es mayor cuanto más se aleja del origen. En nuestro caso, son dos los perfiles que destacan por este hecho: *Ni satisfecho ni insatisfecho* que destaca en las dimensiones “Plan de estudios”, “Capacitación y habilidad de enseñanza”, “Dimensión enseñanza y evaluación” y “Dimensión nivel de autorrealización”.

Por su parte la calificación de *Totalmente insatisfecho* es mayor en la “Dimensión servicios de apoyo” y “Dimensión infraestructura”. De ambas dimensiones es la falta de apoyo –entendemos del personal administrativo- la que les deja una deplorable percepción.

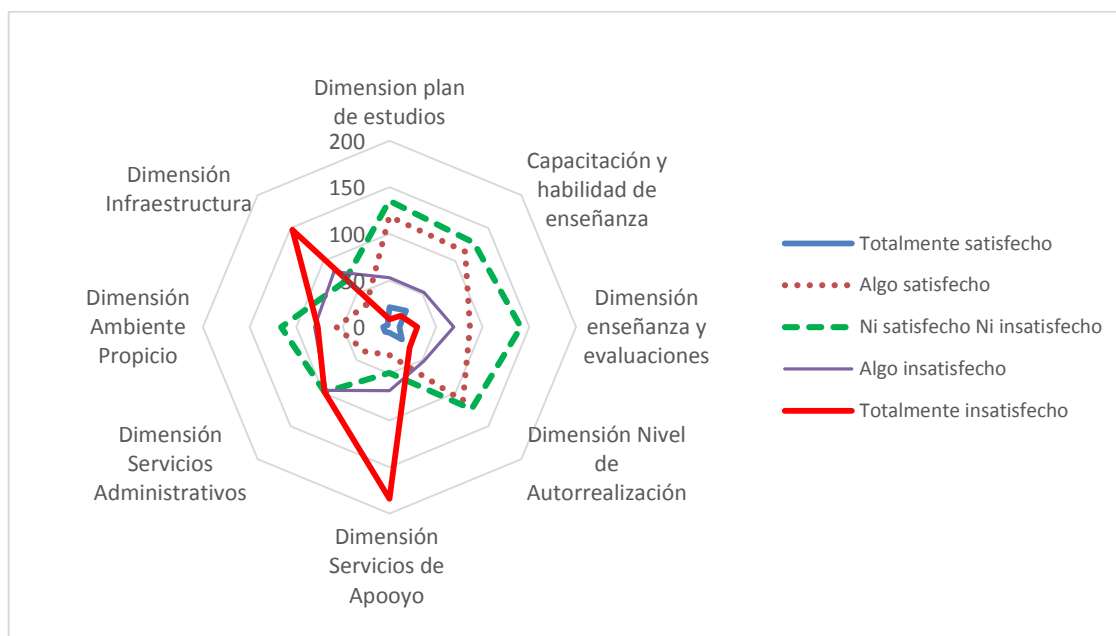


Figura 3.1.1 Satisfacción del servicio según dimensiones

Fuente: Trabajo de campo

3.2. Nivel de satisfacción con la dimensión Plan de Estudios

En la primera dimensión “Plan de Estudios” el nivel de satisfacción es de 3.27 lo cual muestra que los alumnos en promedio estuvieron más o menos satisfechos con esta dimensión. Pero aun no es suficiente debido a que la calificación debe ser al menos 3.6, esta diferencia se debe a la falta de actualización de los planes de estudios, algunos de ellos son del año 2000 y otros del 1998. Asimismo, hay desconocimiento de los estudiantes acerca de su plan de estudios. También podría deberse a que hay profesores que no cumplen con el modelo educativo establecido por la UNP

El detalle de los indicadores de esta dimensión se muestra en la tabla N° 3.2.1.

Tabla 3.2.1 Nivel de Satisfacción con los indicadores del Plan de Estudios

Pregunta	Totalmente satisfecho	Algo satisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Algo insatisfecho	Totalmente insatisfecho	Calificación del Indicador	Desviación estándar
	5	4	3	2	1		
Plan - demanda	19	98	143	63	14	3.13	0.96
Contenido de las asignaturas	16	121	128	65	7	3.22	0.91
Relevancia de información	29	137	136	31	4	3.46	0.80
Calificación de la dimensión	21.33	118.67	135.67	53	8.33	3.27	
Frecuencia relativa	6%	35%	40%	16%	2%		

Fuente: Trabajo de campo

La satisfacción con la dimensión “Plan de estudios” tiene una calificación de 3.27, que se explica por la baja calificación de los tres atributos que la conforman, desde la pobre percepción de la adecuación del Plan a la demanda laboral (3.13), hasta la Relevancia de información (3.46). También se observa el indicador de adecuación del plan de estudios con la demanda laboral que obtuvo una variación promedio de 0.96, que quiere decir que los valores van desde 2.17 hasta 4.09.

Una mejor comprensión de la calificación se puede percibir en la figura 3.2.1.

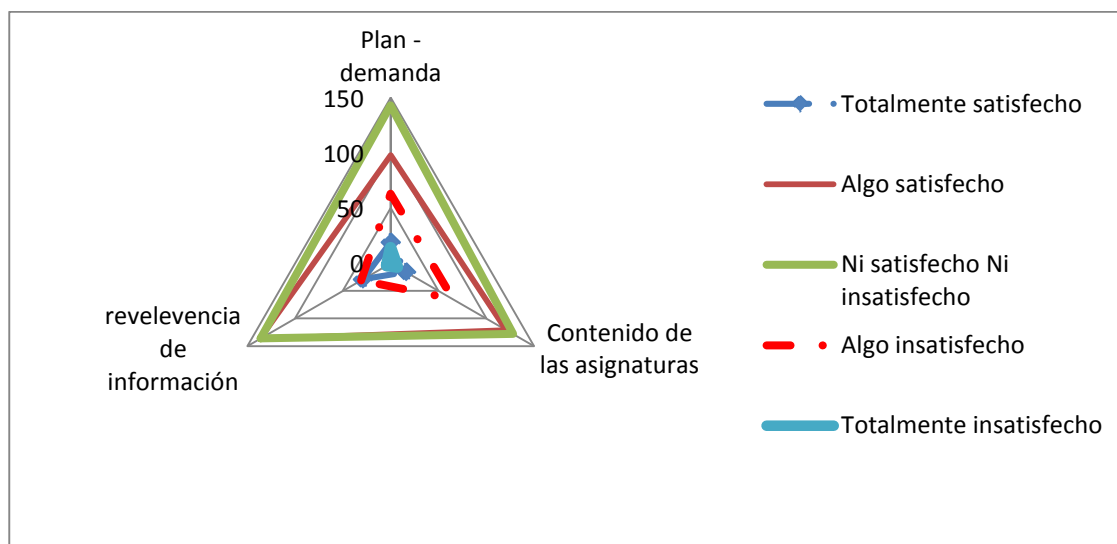


Figura 3.2.1 Satisfacción respecto a la Dimensión Plan de Estudios

Fuente: Trabajo de campo

La figura 3.2.1, Utiliza el gráfico radial que propone el MS-Excel, donde la calificación del atributo en estudio es mayor cuanto más se aleja del origen. En este caso, el perfil que destaca es *Ni satisfecho ni insatisfecho* que es mayor en el atributo “Plan de estudios y su adecuación a la demanda laboral”; y en “Contenido de las Asignaturas” y “Relevancia de la Información del Plan de Estudios” en los cuales también es destaca el perfil *algo Satisfecho*.

Resultados De Los Indicadores De La Dimensión Plan De Estudios

3.2.1. Satisfacción con la adecuación del plan de estudios a la demanda laboral

La calificación general del indicador fue de 3.13 en promedio dentro del cual los que se sienten *indiferentes* con respecto al plan de estudios y su adecuación a la demanda laboral son el 42%. Le siguen quienes manifiestan algún grado de satisfacción (35%).

Algunos estudiantes consideran que debería haber cursos computarizados conforme requiere el mercado laboral, otros consideran que se debe mejorar el plan de estudios por qué no se comprende la presencia de cursos generales como arte, deporte y otros.

3.2.2. Satisfacción con adecuación entre Plan de Estudios y Contenido de las Asignaturas

En el segundo atributo el grado de satisfacción que se obtuvo fue de 3.22 lo que significa que en este caso los estudiantes en promedio se encuentran *neutrales* respecto al contenido de las asignaturas. Aquí el mayor porcentaje lo obtuvieron las opciones “*ni satisfecho ni insatisfecho*” con 38% y los que en alguna medida *satisfechos* con un 41%. Esto puede deberse a que hace falta mayor contenido práctico en cada curso.

3.2.3. Satisfacción respecto a la relevancia de la información del plan de estudios y su posible aplicación

En el tópico 3 el nivel obtenido de satisfacción fue de 3.46 en promedio, se trata del tópico mejor calificado en esta dimensión, este resultado se ha visto influenciado porque los alumnos han calificado con algún grado de *satisfacción* en un 49.26%, seguido de los están en un *nivel intermedio de satisfacción* con 40.36% respectivamente. Lo que explicaría por qué el plan de estudios es considerado importante y de utilidad para los estudiantes.

Marzo 2004

Universidad Nacional de Piura
Facultad de Ciencias Administrativas
Secretaría Académica

PLAN DE ESTUDIOS 1998

CODIGO	CURSO	C. Cr.	REQUISITO
PRIMER CICLO			
CA1404	Historia del Pensamiento Adm.	0.4	Matrícula
MA1460	Matemática	0.4	Matrícula
ED1338	Lengua I	0.3	Matrícula
ED1395	Filosofía	0.3	Matrícula
FI1360	Visión Física del Universo	0.3	Matrícula
CB1410	Biología General	0.4	Matrícula
CG1300	Contabilidad Básica	0.3	Matrícula
	Total	2.4	
SEGUNDO CICLO			
CA1429	Administración	0.4	Historia Pens. Adm.
ED1396	Desarrollo de la Personalidad	0.3	Matrícula
ED1383	Lengua II	0.3	Lengua I
CS1396	Visión Contemporánea del Perú y del Universo	0.3	Matrícula
EM1200	Fundamentos de Economía	0.3	Matrícula
CS1309	Sociología	0.3	Matrícula
EA1280	Geografía Económica	0.2	Matrícula
	Total	2.1	
TERCER CICLO			
CA2404	Cultura Organizacional	0.4	Administración
ED2385	Metodol. de la Inv. Cient. I	0.3	Matrícula
ES2323	Estadística I	0.3	Matemática
CO2325	Costos para Empresas	0.3	Fund. Economía, Administ.
EA2325	Microeconomía	0.3	Fund. Economía
ED2112	Deporte	0.1	Matrícula
CA2315	Entrenamiento Empresarial I	0.3	Matrícula
	Total	2.0	
CUARTO CICLO			
CA2405	Organización Administrativa	0.4	Cultura Organizacional
ED2386	Metodol. Invest. Científica II	0.3	Metodol. Inv. Cient. I
ES2326	Estadística II	0.3	Estadística I
CA2325	Contabilidad Administrativa	0.3	Costos p' Emp., Microeconomía
EA2326	Macroeconomía	0.3	Microeconomía
CA2406	Comunicac. en las Organizac.	0.4	Cultura Organizacional
	Total	2.0	
QUINTO CICLO			
CA3432	Gerencia	0.4	Organización Administrativa
CA3435	Comportamiento Humano en las Organizaciones	0.4	Organización Adm., Comunicación en las Organizaciones
ES3332	Estadística Aplicada	0.3	Met. Inv. Cient. II, Est. II
CA3315	Administración Financiera I	0.3	Contab. Adm., Microeconomía
MA3325	Matemática Financiera	0.3	Estadística II, Contab. Adm.
CA3325	Adm. de Recursos Humanos I	0.3	Organ. Adm., Comunicac. en Organ.
	Total	2.0	

Figura 3.2.2 Plan de Estudios

Fuente: Trabajo de campo

3.3. Dimensión capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes

En esta dimensión el grado de satisfacción en promedio fue de 3.23, explicado por qué el 41% de los estudiantes manifestaron estar “algo” o “Totalmente Satisfecho” y 38% manifestó sentirse *ni satisfecho ni insatisfecho* y esto debido a que los estudiantes aprecian de manera regular las capacitaciones y habilidades para la enseñanza que tienen los docentes.

Tabla 3.3.1 Nivel de Satisfacción con los indicadores de las Capacitaciones y Habilidades para la Enseñanza de los Docentes

Pregunta	Totalmente satisfecho	Algo satisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Algo insatisfecho	Totalmente insatisfecho	Calificación del Indicador	Desviación Estándar
	5	4	3	2	1		
Comunicación de los docentes	17	113	136	61	10	3.20	0.87
conocimientos de los docentes	29	133	114	50	11	3.35	0.96
enseñanza de los docentes	19	99	132	65	22	3.08	1.00
exigencia de los docentes	32	108	116	60	21	3.21	1.03
responsabilidad de los docentes	19	92	142	62	22	3.07	0.96
apoyo de los docentes	37	111	121	49	19	3.29	0.99
participación de los estudiantes	25	127	135	37	13	3.34	0.93
integración de equipos	22	134	127	35	19	3.31	0.93
Calificación de la dimensión	25	114.63	127.88	52.38	17.13	3.23	
Frecuencia relativa	7%	34%	38%	16%	5%		

Fuente: trabajo de campo

Esto se puede deber a que más del 50% de los profesores no son profesores de planta de la UNP, ni contratados por CAS; son de servicios no personales “recogidos” del mercado para cubrir alguna plaza. En ocasiones se escogen a profesores que no reúnen los conocimientos que se necesitan y no siempre están capacitados. En la tabla 3.3.1. El indicador comunicación de los docentes tiene una variación promedio de 0.87, lo que significa que los valores van desde 2.33 hasta 4.07.

Una mejor comprensión de la calificación se puede percibir en la figura 3.3.

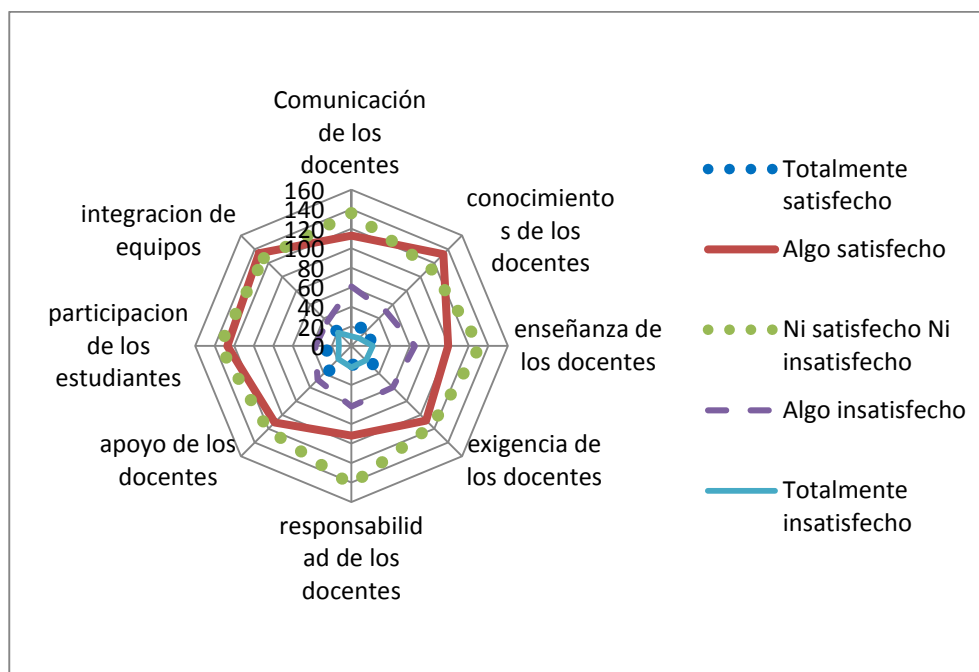


Figura 3.3.1 Satisfacción con respecto a la Dimensión Capacitaciones y Habilidades para la Enseñanza de los Docentes

Fuente: Trabajo de campo

La figura 3.3.1 Utiliza el gráfico radial donde, son dos los perfiles que destacan: *Ni satisfecho ni insatisfecho* que es mayor en los atributos “Comunicación de los Docentes”, “Enseñanza de los Docentes”, “Exigencia de los docentes”, “Responsabilidad de los Docentes”, “Apoyo de los docentes” y “Participación de los Estudiantes”.

Por su parte la calificación de *Algo Satisfecho* destaca en los atributos “Conocimiento de los Docentes” e “Integración de Equipos”.

A continuación se explica las calificaciones de cada atributo de esta dimensión.

3.3.1. Satisfacción con el hecho que la comunicación que tienen los docentes se dejan entender en sus explicaciones

El nivel que se obtuvo fue de 3.20 en promedio, este valor se vio influenciado por el mayor porcentaje que marco la opción “*ni satisfecho ni insatisfecho*” el cual fue de

40.36% lo que muestra que los estudiantes se manifiestan *indiferentes* a la comunicación de los docentes o que los profesores tienen una regular facilidad para dejarse entender cuando explican sus temas. Seguidos de aquellos que están “*Algo*” o “*Totalmente Satisfechos*” (38.57%), la cual pasa ocurrir por notables profesores que comunican sus cursos, y docentes poco preparados que no lo consiguen. lo son.

3.3.2. Satisfacción con la mayoría de docentes tienen conocimientos y dominan los temas que exponen en las aulas

Es el indicador mejor calificado en la dimensión, el grado de satisfacción obtenido fue 3.35 en promedio, lo que se explica porque el 48.08% de los alumnos están “*Algo*” o “*Totalmente Satisfechos*” con los conocimientos que demuestran los docentes; quienes son profesionales con cierta experiencia, seguido de quienes son *neutrales* con un 33.83%.

3.3.3. Satisfacción con la enseñanza que demuestran los docentes durante su enseñanza

El nivel de satisfacción obtenido fue de 3.08, lo que significa que los estudiantes en promedio están en un *nivel intermedio de satisfacción* con la enseñanza de los docentes ya que muestran en clase una regular habilidad para impartir conocimientos, este resultado se explica por el mayor porcentaje que obtuvo la opción *ni satisfecho ni insatisfecho* que fue de 39.17%, esto se debe a que los estudiantes manifiestan que los docentes deben estar mejor capacitados de lo que están, no llegar a “meter floro” en las clases, pues ahí quienes jalan y luego quieren coimas; Le siguen los que están “*algo*” o “*totalmente satisfechos*” con un 35.02%.

3.3.4. Satisfacción con docentes exigentes en la enseñanza con la finalidad que los alumnos aprendan

El grado de satisfacción fue de 3.21, lo que demuestra que los alumnos en promedio son *neutrales* con la exigencia que muestran la mayoría de docentes en la enseñanza. Quienes están “*algo*” o “*totalmente satisfechos*” son un 41.55% y le siguen los que son *indiferentes* con un 34.42%. El comentario que hacen los estudiantes es que hay docentes que organizan “conferencias” y si los alumnos que no asisten los desaprueban, así como hay quienes solicitan favores pecuniarios o sexuales para aprobar a estudiantes.

3.3.5. Satisfacción con docentes responsables en sus deberes en las asignaturas que imparten

La calificación de la satisfacción fue de 3.07 lo que queda en evidencia una vez más que los alumnos en promedio están en un *nivel intermedio de satisfacción* con la responsabilidad que tienen los docentes hacia sus deberes en las asignaturas que imparten, aquí también la opción *ni satisfecho ni insatisfecho* tuvo el mayor porcentaje un 42.14%, el comentario de los alumnos se refiere a la necesidad de iniciar y culminar lo ciclos en los tiempos establecidos, y asistir responsablemente a los horarios de clases sin modificarlos solo por su conveniencia.

3.3.6. Satisfacción con que los docentes orientan y apoyan a los alumnos en las dudas que ellos tengan

El valor de la satisfacción aquí es de 3.29 esto muestra que los estudiantes en promedio son *indiferentes* con la orientación y apoyo que dan los docentes a los estudiantes en las dudas que ellos tengan. Los que están “*algo*” o “*totalmente satisfechos*” son un 43.92%, un 35.91% se muestran *neutrales* y el resto está *insatisfecho*; esto debido a que los alumnos manifestaron que hay profesores poco diligentes y que no orientan como se debe.

3.3.7. Satisfacción con la mayoría de docentes promueven la participación del estudiante

El nivel de satisfacción de 3.34 lo que pone en evidencia que los alumnos en promedio están en un *nivel intermedio de satisfacción* con la mayoría de docentes que promueven la participación de los estudiantes. A los que están “*algo*” o “*totalmente satisfechos*” con un 45.11%, le siguen los que están *ni satisfechos ni insatisfechos* con un 40.06%, estos resultados podría deberse a que los estudiantes señalan que hay algunos docentes que limitan a los alumnos, no fomentan la participación ni permiten que emitan sus opiniones.

3.3.8. Satisfacción con la mayoría de docentes promueven la integración de equipos

El grado de satisfacción es 3.3 lo que muestra una vez más que los estudiantes del PROEDUNP Sullana en promedio son *neutrales* con la mayoría de docentes que promueven la integración de equipos y esto se da a través de los trabajos grupales. En este atributo los que están “*algo*” o “*totalmente satisfechos*” son un 46.29% seguido de los que están *ni satisfecho ni insatisfecho* con un 37.69%.



Figura 3.3.2 Conocimientos y Dominio Del Tema De Los Docentes

Fuente: Trabajo de Campo

3.4. Dimensión métodos de enseñanza y evaluación

El nivel de satisfacción para esta dimensión fue de 2.94 en promedio, para este resultado influyo que los alumnos más optaron por la opción *ni satisfecho ni insatisfecho* que tuvo un valor de 42% lo que demuestra que el PROEDUNP no está cubriendo las expectativas de los alumnos y esto se debe al poco uso de tecnologías de información que faciliten el proceso de aprendizaje y cierto cuestionamiento a los sistemas d evaluación. La actual gestión no atrae a docentes de la sede principal en Piura y alega que éstos no quieren enseñar en Sullana. Como ejemplo citamos el hecho que se necesitan profesores de estomatología, y los profesionales de Piura no quieren venir porque no hay equipos o no hay laboratorios, además del costo que le supone desplazarse.

Tabla 3.4.1 Nivel de Satisfacción con los indicadores de Métodos de Enseñanza y Evaluaciones

Pregunta	Totalmente satisfecho	Algo satisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Algo insatisfecho	Totalmente insatisfecho	Calificación del Indicador	Desviación Estándar
	5	4	3	2	1		
metodología de enseñanza	15	94	150	61	17	3.09	0.89
nuevas tecnologías	10	65	133	78	51	2.72	1.01
sistemas de evaluación	7	100	140	68	22	3.01	0.94
Calificación de la dimensión	10.67	86.33	141	69	30	2.94	
Frecuencia relativa	3%	26%	42%	20%	9%		

Fuente: trabajo de campo

La tabla 3.4.1, nos reporta las calificaciones de la Dimensión Métodos de Enseñanza y Evaluaciones en cada uno de sus indicadores, donde destaca la calificación *ni satisfecho ni insatisfecho* con un 42%; mientras que los que están “*algo*” o “*totalmente satisfechos*” y los que están “*algo*” o “*totalmente insatisfechos*” tienen el mismo valor 29% cada uno. Asimismo se puede observar la desviación estándar del indicador metodología de la enseñanza que es de 0.89 lo que significa los valores van desde 2.20 hasta 3.98.

Una mejor comprensión de la calificación se puede percibir en la figura 3.4.

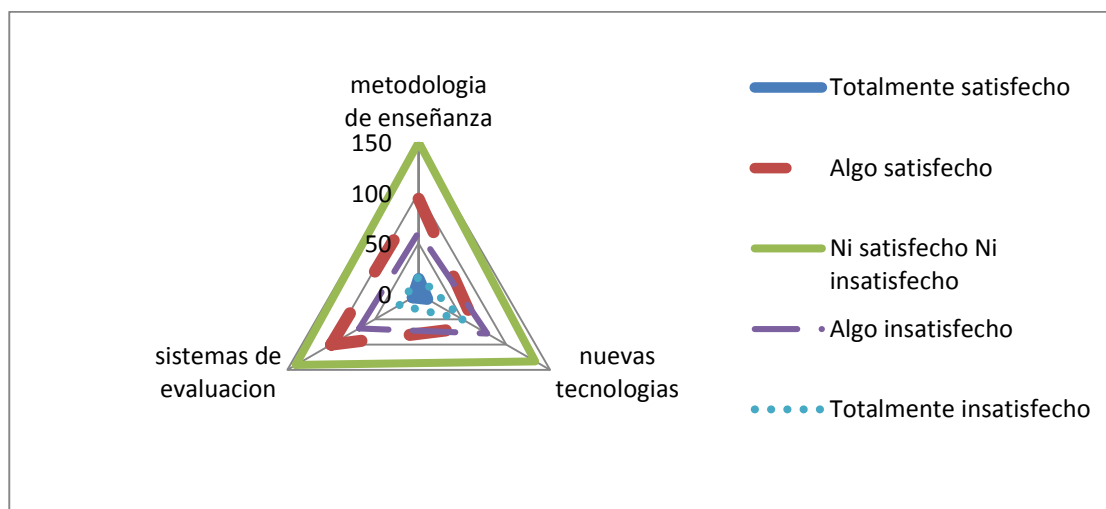


Figura 3.4.1 Satisfacción con respecto a la Dimensión Métodos de Enseñanza y Evaluaciones

Fuente: Trabajo de campo

En esta dimensión, el perfil que más destaco fue *Ni satisfecho ni insatisfecho* que es mayor en los 3 atributos de la Dimensión “Metodología de la Enseñanza”, “Nuevas Tecnologías” y “Sistemas de Evaluación”.

Ahora veremos los resultados de esta dimensión por cada uno de sus indicadores.

3.4.1. Satisfacción con la metodología de enseñanza adecuada

El grado de satisfacción en este indicador es de 3.09 lo que muestra que los estudiantes en promedio son *indiferentes* con la adecuada metodología de enseñanza de los docentes, de igual manera la opción *ni satisfecho ni insatisfecho* tuvo el mayor resultado en porcentajes un 44.51%, seguido de los que están “*algo*” o “*totalmente satisfechos*” con un 32.34%.

3.4.2. Satisfacción con la incorporación de nuevas tecnologías que emplean los docentes

Aquí 2.72 fue el nivel de satisfacción obtenido para este atributo lo que muestra que los estudiantes en promedio están en un *nivel intermedio de satisfacción* con la incorporación de nuevas tecnologías hecha por los docentes y esto puede deberse a que los docentes no incorporan nuevas tecnologías en sus clases; asimismo la opción *ni satisfecho ni insatisfecho* obtuvo el mayor porcentaje un 39.47%, seguido de los que están “*algo*” o “*totalmente insatisfechos*” con un 38.28%. El comentario que hacen los alumnos es que los equipos multimedia no los prestan así nomás sino que los alquilan y se tiene que pedir con anticipación, es por eso también que los estudiantes más hacen trabajos en papelotes porque no tienen muy al alcance la disponibilidad que se quiere de los multimedia y por eso los docentes tampoco incorporan nuevas tecnologías porque no tienen los equipos multimedia disponibles ni computadoras ni internet para usar en su clase.

3.4.3. Satisfacción con los sistemas de evaluación que utilizan los docentes

El resultado obtenido en este enunciado fue de 3.01 lo que muestra que los estudiantes en promedio son *neutrales* con los sistemas de evaluaciones que usan sus docentes, en porcentaje la opción *ni satisfecho ni insatisfecho* tiene nuevamente el mayor con un 41.54% seguido de los que están “*algo*” o “*totalmente satisfechos*” con un 31.75% y estos resultados se da porque los estudiantes manifiestan que muchas veces al evaluar solo les consideran la mayor nota a los estudiantes que le son conocidos.



Figura 3.4.2 Satisfacción con la Metodología de Enseñanza adecuada

Fuente: Trabajo de Campo

3.5. Dimensión Nivel de Autorrealización

La dimensión “Nivel de Autorrealización” obtuvo un grado de satisfacción de 3.11 y las opciones con mayores porcentaje fueron las de “*algo*” o “*totalmente satisfecho*” con un 39% seguido de los que están *ni satisfechos ni insatisfechos* con un 37% estos resultados muestran que los alumnos en promedio son *indiferentes* con las calificaciones y resultado obtenidos, así como los conocimientos, habilidades, valores adquiridos en la universidad y con las capacitaciones que la universidad haya hecho para insertarlos al mundo laboral ya que todo esto abarca la dimensión, pero este resultado no es suficiente ya que debería ser mínimo un 3.6.

Tabla 3.5.1 Nivel de Satisfacción con los indicadores del Nivel de Autorrealización

Pregunta	Totalmente satisfecho	Algo satisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Algo insatisfecho	Totalmente insatisfecho	Calificación del Indicador	Desviación Estándar
	5	4	3	2	1		
calificaciones	26	140	107	40	24	3.31	1.00
conocimientos adquiridos	21	119	142	37	18	3.26	0.91
valores adquiridos	23	112	123	51	28	3.15	1.02
Capacitaciones de universidad	5	75	125	79	53	2.70	1.04
Calificación de la dimensión	18.75	111.5	124.25	51.75	30.75	3.11	
Frecuencia relativa	6%	33%	37%	15%	9%		

Fuente: trabajo de campo

La tabla 3.5.1, nos reporta las calificaciones de la Dimensión Nivel de Autorrealización si bien la dimensión tiene un valor de 3.11 que se explica por la baja calificación de los 4 indicadores que la conforman, desde la pobre percepción de las capacitaciones hechas por la universidad (2.70), hasta las Calificaciones (3.31), así también reporta los valores en porcentajes de cada uno de las opciones, donde destaca la calificación de los que están “*algo*” o “*totalmente satisfechos*” con un 39% seguido con los que se muestran *neutrales* en satisfacción a estos indicadores que son un 37%. En esta

tabla también se puede observar la desviación estándar del indicador calificaciones que obtuvo 1.00, eso significa que los valores promedio van desde 2.31 hasta 4.31.

Una mejor comprensión de la calificación se puede percibir en la figura 3.5.

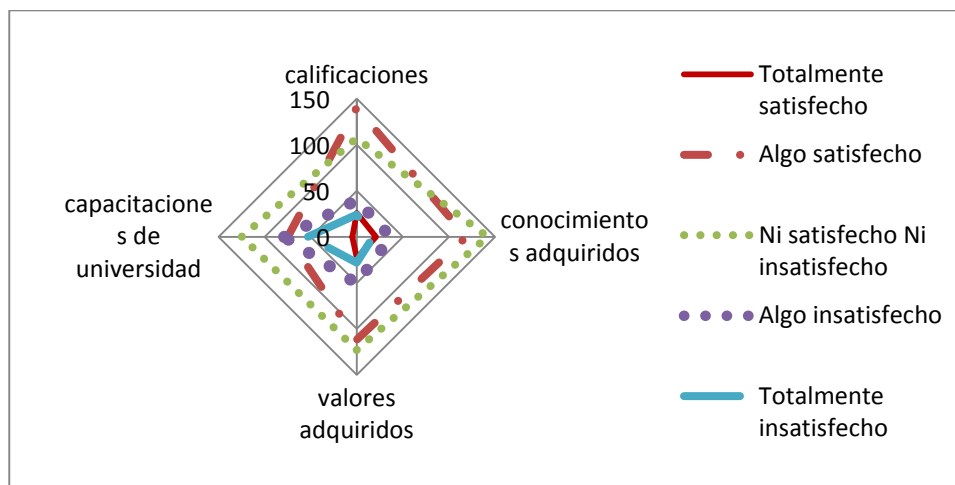


Figura 3.5.1 Satisfacción con respecto a Nivel de Autorrealización

Fuente: Trabajo de campo

La figura 3.5.1, Exhibe que el perfil: *Ni satisfecho ni insatisfecho* es mayor en los atributos “Conocimiento adquiridos”, “valores adquiridos” y “Capacitaciones de la Universidad”. Finalmente, la total insatisfacción aparece en el caso de las capacitaciones hechas por la universidad.

Por su parte la calificación de *Algo Satisfecho* destaca en el atributo “Calificaciones”.

Ahora veremos los resultados de la satisfacción obtenidos por cada atributo de la dimensión.

3.5.1. Satisfacción con las calificaciones y resultados obtenidos respecto a su desempeño

El nivel de satisfacción fue de 3.31 lo que muestra que los estudiantes en promedio están en un *nivel intermedio de satisfacción* con las calificaciones y resultados respecto a su desempeño o que dichas calificaciones y resultados corresponden con su desempeño esto en porcentajes también se muestra ya que las opciones “*algo*” o “*totalmente satisfechos*” obtuvieron un 49.26% seguido de los que son *indiferentes* con su auto desempeño 31.75%.

3.5.2. Satisfacción con los conocimientos y habilidades que ha adquirido en su carrera universitaria

El grado de satisfacción obtenido aquí es de 3.26 de igual manera los estudiantes lo mostraron dando un mayor porcentaje a la opción *ni satisfecho ni insatisfecho* que obtuvo un 42.14%, seguido de los que están “*algo*” o “*totalmente satisfechos*” con un 41.54% estos resultados demuestran que los alumnos en promedio se muestran *neutrales* con los conocimientos y habilidades adquiridos durante su carrera universitaria.

3.5.3. Satisfacción con los valores adquiridos en la universidad

Para el enunciado “valores adquiridos” el nivel de satisfacción que se obtuvo fue de 3.15, este resultado se debe a que los que están “*algo*” o “*totalmente satisfechos*” son un 40.05% seguido de los que están en un *nivel intermedio de satisfacción* con un 36.50%, lo que muestra que los estudiantes en promedio están *algo satisfechos* con los valores que han obtenido en la universidad.

3.5.4. Satisfacción con las capacitaciones que ha hecho la universidad para insertarlos al mundo laboral actual

El nivel de satisfacción obtenido fue el más bajo de la dimensión: 2.70. El mayor porcentaje lo tienen los que están “*algo*” o “*totalmente insatisfechos*” con un 39.17% seguido de los que son *indiferentes* con un 37.09% lo que muestra que los alumnos en

promedio están disconformes con las capacitaciones que haya hecho la universidad para insertarlos al mundo laboral.



Figura 3.5.2 Satisfacción con los Conocimientos y Habilidades que ha adquirido en su Carrera universitaria

Fuente: Trabajo de Campo

3.6. Dimensión Servicio de Apoyo

En esta dimensión “servicios de apoyo” el grado de satisfacción que se obtuvo en promedio fue de 1.83 el cuál es el más bajo de todas las dimensiones, aquí los que tuvieron mayor porcentaje una vez más fueron los que están “algo” o “totalmente insatisfechos” con un 75% y le siguen los que están *ni satisfechos in insatisfechos* con un 15%; este resultado se debe a que no había un lugar implementado para la biblioteca, además que la biblioteca cuando se realizó la presente investigación estaba adentro de la oficina de un directivo y algunos alumnos no lo sabían; además no había servicio de Internet porque no pagaban; computadoras habían 40, pero no se usaban debido que no contaban con un lugar para el centro de cómputo ya que el local que alquilaban era muy pequeño y las computadoras estaban guardadas en otro local colegio María Auxiliadora; proyectores habían 20, cuando hubo cambio de director quedaron 11, se perdió 1

subsisten 10; además eso de estarse cambiando de local no les permite crecer y crea cierta incomodidad en los alumnos.

Tabla 3.6.1 Nivel de Satisfacción con los indicadores del Servicio de Apoyo

Pregunta	Totalmente satisfecho	Algo satisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Algo insatisfecho	Totalmente insatisfecho	Calificación del Indicador	Desviación Estándar
	5	4	3	2	1		
servicio bibliotecario	4	25	68	73	167	1.89	1.05
Sala de computo	2	21	43	69	202	1.67	1.00
Acceso a internet	4	16	29	55	233	1.53	0.97
servicio fotocopiado	12	44	68	79	134	2.17	1.17
cafetería	6	42	52	66	171	1.95	1.19
servicio medico	1	22	31	50	233	1.54	0.96
actividades culturales	13	40	52	84	148	2.07	1.49
Calificación por dimensión	6	30	49	68	184	1.83	
Frecuencia relativa	2%	9%	15%	20%	55%		

Fuente: Trabajo de Campo

La tabla 3.6.1, nos reporta calificaciones de los indicadores de la dimensión, donde destaca la calificación *totalmente insatisfecho* con un 55% explicado por acceso a internet, servicio médico y sala de cómputo; mientras que el 20% de los alumnos consideran los servicios de apoyo les dejó *algo insatisfecho*, debido a servicio

bibliotecario, cafetería, actividades culturales y servicio de fotocopiado. Se aprecia que el indicador servicio bibliotecario tiene una variación promedió de 1.05, lo que significa los valores promedio van desde 0.84 hasta 2.94.

Una mejor comprensión de la calificación se puede percibir en la figura 3.6.

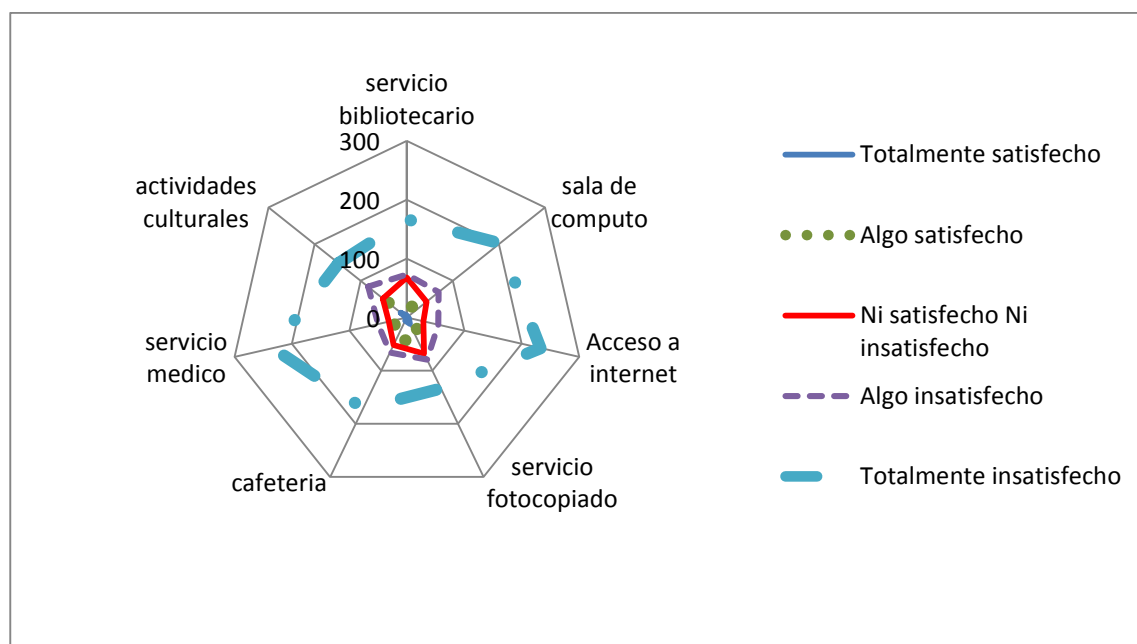


Figura 3.6.1 Satisfacción con respecto a la Dimensión Servicios de Apoyo

Fuente: Trabajo de campo

La figura 3.6.1, Exhibe que el perfil: *totalmente insatisfecho* destaca en todos los atributos, pero es mayor en “sala de cómputo”, “acceso a internet” y “servicio médico”.

Ahora veremos los resultados de esta dimensión pero en cada atributo.

3.6.1. Satisfacción con el servicio bibliotecario que le ofrece la universidad

Aquí el nivel de satisfacción fue de 1.89 el cual es preocupante ya que esto muestra que los alumnos en promedio están *algo insatisfechos* con lo que es el servicio bibliotecario y esto se debe a que no había un lugar propio para la biblioteca, no tienen libros suficientes y de la especialidad que necesitan, el resultado fue influenciado por que

los que están “*algo o totalmente insatisfechos*” son un 71.21% seguido de los que están *ni satisfecho ni insatisfecho* con un 20.18%.

3.6.2. Satisfacción con el acceso a la sala de cómputo

Para este enunciado el grado de satisfacción fue de 1.67, esto muestra que los alumnos en promedio están *algo insatisfechos* con el acceso a la sala de cómputo y esto se debe que los alumnos no tenían acceso a la sala de computo ya que no había dicha sala, los que estaban “*algo*” o “*totalmente insatisfechos*” fueron un 80.41% seguido de los que están *ni satisfechos ni insatisfechos* con un 12.76% cabe señalar que los alumnos que manifestaron sentirse *algo satisfechos* son porque que van a Piura y allá si hay sala de computo.

3.6.3. Satisfacción con el acceso a internet que hay en la universidad

El nivel de satisfacción fue en promedio de 1.53 lo cual es preocupante porque están *algo insatisfecho* y muy cerca de la opción *totalmente insatisfechos* y esto se debe a que no tienen acceso a internet, en porcentajes la mayoría están “*algo*” o “*totalmente insatisfechos*” y son un 85.46% seguido por los que están *ni satisfecho ni insatisfecho* con un 8.61%. No ocurre igual con quienes acuden al campus Piura.

3.6.4. Satisfacción con el servicio de fotocopiado de la universidad

El grado de satisfacción es de 2.17, lo que muestra que los estudiantes en promedio están *algo insatisfechos* con el servicio de fotocopiado de la universidad. Este resultado fue influenciado por la mayor presencia de los que están “*algo*” o “*totalmente insatisfechos*” que son un 63.20% seguido por los que están *ni satisfechos ni insatisfechos* con 20.18%. Esto puede deberse a que los precios por copias y los horarios no son los más adecuados. Además que la universidad está en 2 locales alquilados y en

cada uno varía el precio y horarios de atención. Por ejemplo el valor de las copias en uno de los locales el cual era el colegio Capullanas costaba 10 céntimos la hoja de copia en cambio en el colegio CEBAS el valor de copias era de 2 copias por 10 céntimos y eso causaba un poco de incomodidad a los alumnos; aparte de que los horarios de atención en ambos lugares difería en el sentido que en el colegio CEBAS él que brindaba el servicio se marchaba hasta después de las 7.00 de la noche o cuando veía que no sacaban ya copias o había pocos alumnos en el campus universitario donde atendía y a veces se quedaba hasta que concluyeran las clases; pero en cambio en el colegio Capullanas como el servicio no era de la UNP por lo general se marchaba a las 5 p.m. y cuando los alumnos querían copias después de ese horario, tenían que salir fuera del plantel a sacar sus copias, ocasionando un cierto grado de insatisfacción por parte de los estudiantes.

3.6.5. Satisfacción con la cafetería universitaria

1.95 fue el nivel de satisfacción que se obtuvo respecto a la cafetería universitaria esto muestra que el PROEDUNP deja mucho que decir en el servicio de cafetería ya que los alumnos en promedio están *algo insatisfechos* y esto se debe a que la UNP no tiene una cafetería mediante concesionario sino un pequeño quiosco. En este enunciado los que están “*algo*” o “*totalmente insatisfechos*” son un 70.32% seguido de los que están *ni satisfechos ni insatisfechos* con un 15.43%.

3.6.6. Satisfacción con el servicio médico que hay en la universidad

El resultado obtenido aquí en promedio fue crítico solo 1.54, lo cual deja mucho que desear los que están “*algo*” o “*totalmente insatisfechos*” son 83.98% estos resultados se debe a que los estudiantes manifiestan que los hacen pagar un seguro y ni aun el carné de seguro les dan, algunos manifiestan que en oportunidades fueron a Piura al

hospital universitario y no los quisieron atender, es por esto que están muy insatisfechos; otros manifiestan no tener seguro; no tener acceso a los servicios médicos o no hay atención médica, “ni paracetamol”.

3.6.7. Satisfacción con las actividades culturales, artísticas y recreativas con que cuenta la universidad

El grado de satisfacción para las actividades culturales, artísticas y recreativas con que cuenta la universidad fue en promedio de 2.07 la cual es baja y el porcentaje más alto lo tienen los que están “*algo*” o “*totalmente insatisfechos*” con un 68.85% seguido de los que están “*algo*” o “*totalmente satisfechos*” con un 15.73% y esto muestra que los alumnos están *algo insatisfechos* debido a que ellos manifiestan que en el PROEDUNP Sullana no existen dichas actividades, mientras que se podría decir que los que están “*algo*” o “*totalmente satisfechos*” es porque conocen que el PROEDUNP Sullana pertenece a la Universidad Nacional de Piura y en el campos de Piura si hay esas actividades e incluso tienen un Instituto de Cultura y algunos han visto su actuación.



Figura 3.6.2 Servicio de Cafetería y Fotocopiado

Fuente: Trabajo de Campo

3.7. Dimensión Servicios administrativos

Para la dimensión “servicios administrativos” 2.28 fue el nivel de satisfacción que obtuvo, el cual es bajo, lo que muestra que los estudiantes en promedio están *algo insatisfechos* explicado por qué los alumnos que se mostraron *totalmente insatisfechos* fueron el 29% seguido de *algo insatisfechos* con 28%, debido al malestar que hay acerca de la admisión que debería ser manejada en Sullana y todos los trámites, esto causa incomodidad en ellos que tienen que viajar a la capital cuando se podría manejar eso desde Sullana.

Tabla 3.7.1 Nivel de Satisfacción con los indicadores de Servicios Administrativos

Pregunta	Totalmente satisfecho	Algo satisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Algo insatisfecho	Totalmente insatisfecho	Calificación del Indicador	Desviación Estándar
	5	4	3	2	1		
control universitario	7	33	106	94	97	2.28	1.09
Proceso admisión	7	41	91	98	100	2.28	1.14
Calificación por dimensión	7	37	98.50	96	98.50	2.28	
Frecuencia relativa	2%	11%	29%	28%	29%		

Fuente: trabajo de campo

La tabla 3.7.1, nos reporta las calificaciones de cada atributo de la dimensión, empatadas todas en un bajo nivel de satisfacción. Asimismo el indicador control universitario tiene una variación promedio de 1.09, lo que significa que los valores van desde 1.19 hasta 3.37.

Ahora vamos a mostrar los resultados de esta dimensión pero por cada indicador.

3.7.1. Satisfacción con el control universitario que tiene la universidad

2.28 fue el resultado para este enunciado el cual es bajo asimismo los que están “algo” o “*totalmente insatisfechos*” son un 56.67% seguido de los que están *ni satisfechos ni insatisfechos* con un 31.45% y esto se debe a que los alumnos en promedio manifiestan no sentirse satisfechos con el control universitario que hay, porque algunas veces hay errores en dicho control por ejemplo no les aparece las cuotas pagadas, en tanto que los que están “algo” o “*totalmente satisfecho*” es porque no han tenido problemas en el control.

3.7.2. Satisfacción con el proceso de admisión e inscripciones

El resultado obtenido para este enunciado fue de 2.28 el cual es bajo y esto muestra que los estudiantes en promedio están *algo insatisfechos* y eso se debe a que para inscribirse tienen que hacer largas colas, otros manifiestan que el servicio de inscripciones es pésimo, no hay amabilidad por parte del personal encargado y hay que insistir para ser tomados en cuenta, en ocasiones las inscripciones son pesadas, y lento el proceso de inscripciones es algo tedioso. De igual manera los que estuvieron “*algo o totalmente insatisfechos*” fueron 58.75% le siguen los que están *ni satisfechos ni insatisfechos* con un 27%.



Figura 3.7.1 Servicios Administración

Fuente: Trabajo de Campo

3.8. Dimensión Ambiente Propicio

En la dimensión “ambiente propicio” el grado de satisfacción obtenido fue de 2.52 lo cual muestra que los alumnos en promedio, están *ni satisfechos ni insatisfechos*, de igual manera los que están “*algo*” o “*totalmente insatisfechos*” son un 47% y le siguen los que están *ni satisfechos ni insatisfechos* con un 35% y esto debido a que hay una “mala fama” hacia PROEDUNP Sullana ya que algunos alumnos manifestaron que el personal administrativo no les da un buen trato y que mucho demoran los tramites; acerca del personal de mantenimiento los alumnos están descontentos pero reconocen que si hacen

bien su trabajo; con respecto a los docentes, si bien tienen una mayor calificación, algunos manifiestan no estar satisfechos con la actitud de algunos docentes.

Tabla 3.8.1 Nivel de Satisfacción con los indicadores del Ambiente Propicio

Pregunta	Totalmente satisfecho	Algo satisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Algo insatisfecho	Totalmente insatisfecho	total	Desviación Estándar
	5	4	3	2	1		
Personal Administrativo	4	30	105	93	105	2.21	1.03
Personal de mantenimiento	8	60	129	75	65	2.62	1.06
personal docente	9	79	154	64	31	2.91	0.93
ambiente estudiantil	7	58	77	89	106	2.32	1.20
Calificación por dimensión	7	56.75	116.25	80.25	76.75	2.52	
Frecuencia relativa	2%	17%	35%	24%	23%		

Fuente: trabajo de campo

La tabla 3.8., nos reporta las calificaciones de cada atributo de la dimensión, donde destaca la calificación *algo o totalmente insatisfecho* con un 47%; mientras que el 35% de los alumnos consideran que el servicio administrativo les deja sensación de *ni satisfecho ni insatisfecho*. También se observa la variación promedio del indicador

personal administrativo que fue de 1.03, que significa que los valores van desde 1.18 hasta 3.24.

Una mejor comprensión de la calificación se puede percibir en la figura 3.8.

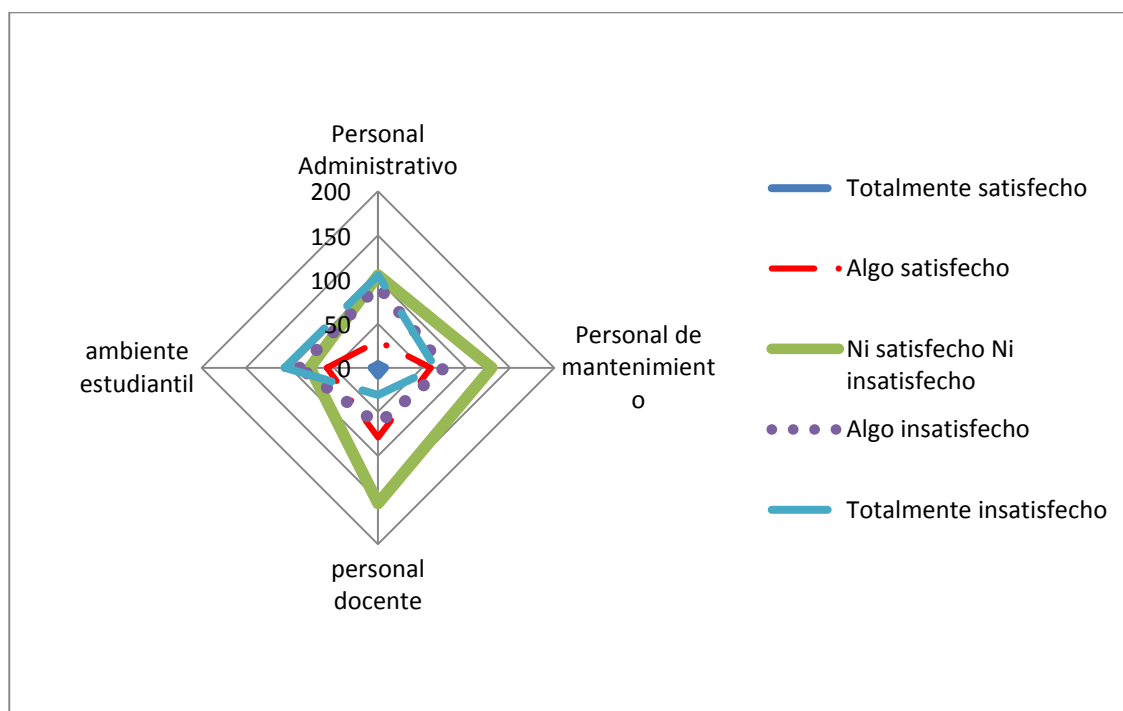


Figura 3.8.1 Satisfacción con respecto al Ambiente Propicio

Fuente: Trabajo de campo

En nuestro caso, destaca la calificación: *Ni satisfecho ni insatisfecho* que es mayor en “Personal de Mantenimiento” y “Personal Docente”.

Por su parte la calificación de *Totalmente insatisfecho* destaca en “Ambiente Estudiantil”. En tanto que en personal administrativo destacan igual la calificación *ni satisfecho ni insatisfecho* como *totalmente insatisfecho*.

Ahora veremos los resultados de esta dimensión pero por cada indicador

3.8.1. Satisfacción con la atención por parte del personal administrativo

En este enunciado el nivel de satisfacción obtenido es de 2.21 el cual es bajo y muestra que los estudiantes en promedio están *algo insatisfechos*, esto se debe a que el personal Administrativo no les da un buen trato, y demoran en tramitar los documentos, no brindan una buena información y atención, muestran poca amabilidad; falta un mejor control administrativo; la administración es pésima; y hay quienes se dedican a menospreciar la carrera. Los que estuvieron “*algo*” o “*totalmente insatisfechos*” fueron la mayoría con un 58.76% le siguen los que están *ni satisfecho ni insatisfecho* con un 31.16%.

3.8.2. Satisfacción con la atención por parte del personal de servicios de apoyo y mantenimiento de la universidad

2.62 fue el grado de satisfacción que se obtuvo en este enunciado y eso muestra que los alumnos en promedio no están *ni satisfechos ni insatisfechos* eso debido a que manifiestan que dicho personal si hacen bien su labor, son amables y además porque algunos están en un colegio que mantiene sus ambientes limpios, mientras que los otros manifiestan no sentirse tan conformes porque a veces en el local no están limpios los baños ni otros ambientes y además porque la atención y el servicio podría ser similar a otras universidades. Los que estuvieron “*algo*” o “*totalmente insatisfechos*” fueron 41.55% y le siguen los que están *ni satisfechos ni insatisfechos* con un 38.28%.

3.8.3. Satisfacción con la atención por parte del personal docente

El valor para el nivel de satisfacción fue de 2.91 y el porcentaje más alto lo obtuvieron los que están *ni satisfecho ni insatisfecho* con un 45.70% seguido de los que están “*algo*” o “*totalmente satisfechos*” con un 26.11% Esos resultados se deben a que los alumnos en promedio no están *ni satisfechos ni insatisfechos* y eso se debe a que los docentes los atienden bien cuando recurren a ellos, mientras que los que están en algo

desconforme o muy descontentos con la atención es porque han tenido experiencias desfavorables con sus profesores.

3.8.4. Satisfacción con el ambiente estudiantil

El resultado que se obtuvo aquí para el grado de satisfacción en promedio fue de 2.32 lo cual es bajo y los que estuvieron *“algo”* o *“totalmente insatisfechos”* son un 57.86%, le siguen los que están *ni satisfechos ni insatisfechos* con un 22.85%. Estos resultados se

Deben a que no tienen ambiente para compartir, mientras que los alumnos restantes manifiestan estar algo conformes.



Figura 3.8.2 Satisfacción con la atención por parte del Personal Administrativo

Fuente: Trabajo de Campo

3.9. Dimensión Infraestructura

En la última dimensión que es “infraestructura” el nivel de satisfacción que obtuvo fue de 2.00 la cual también es baja en promedio y equivale a insatisfacción, este resultado fue influenciado por el 69% que estuvieron *“algo”* o *“totalmente insatisfechos”* y le siguen los que estuvieron *ni satisfecho ni insatisfecho* con un 20%, estos resultados se deben a que PROEDUNP-Sullana no contaba con un local propio, en los locales alquilados el

servicio era mínimo, si bien es cierto la limpieza si es buena, pero lo que es el mobiliario es de niños, no había mucho espacio en los locales alquilados estaban amontonados los alumnos, no había área de computo, aparte que no tenían luz e internet debido a la mala gestión de los directivos de Piura, la canchita de futbol que tenían era muy chica y los alumnos no la usaban porque estaba cerca a las aulas.

Si bien es cierto que han mejorado en el servicio de agua en un 75% en la actualidad, pero cuando se realizó la investigación aún no.

Tabla 3.9.1 Nivel de Satisfacción con los indicadores de la Infraestructura

Pregunta	Totalmente satisfecho	Algo satisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Algo insatisfecho	Totalmente insatisfecho	Total	Desviación Estándar
	5	4	3	2	1		
Limpieza instalaciones	6	80	97	94	60	2.64	1.14
condiciones mobiliario	1	27	70	101	138	1.97	1.09
espacios para la enseñanza	2	30	69	90	146	1.97	1.08
espacios para el descanso	3	29	78	91	136	2.03	1.10
instalaciones biblioteca	4	26	73	76	158	1.94	1.06
instalaciones computo	1	30	50	76	180	1.80	1.03
instalaciones cafetería	2	34	66	78	157	1.95	1.14
instalaciones deportivas	5	30	55	63	184	1.84	1.15
Instalaciones Sanitarias	2	25	58	87	165	1.85	1.05
Calificación de la dimensión	2.89	34.56	68.44	84	147.11	2.00	
Frecuencia relativa	1%	10%	20%	25%	44%		

Fuente: Trabajo de Campo

La tabla 3.9., nos reporta las calificaciones de cada atributo de la dimensión, donde destacan las calificaciones de “*algo*” o “*totalmente insatisfecho*” con un 69%; mientras que el 20% de los alumnos consideran que la dimensión infraestructura les deja una satisfacción *ni satisfecho ni insatisfecho*. También se observa la variación promedio del indicador limpieza en las instalaciones que fue de 1.14, lo que significa que los valores promedio van de 1.50 hasta 3.78.

Una mejor comprensión de la calificación se puede percibir en la figura 3.9.

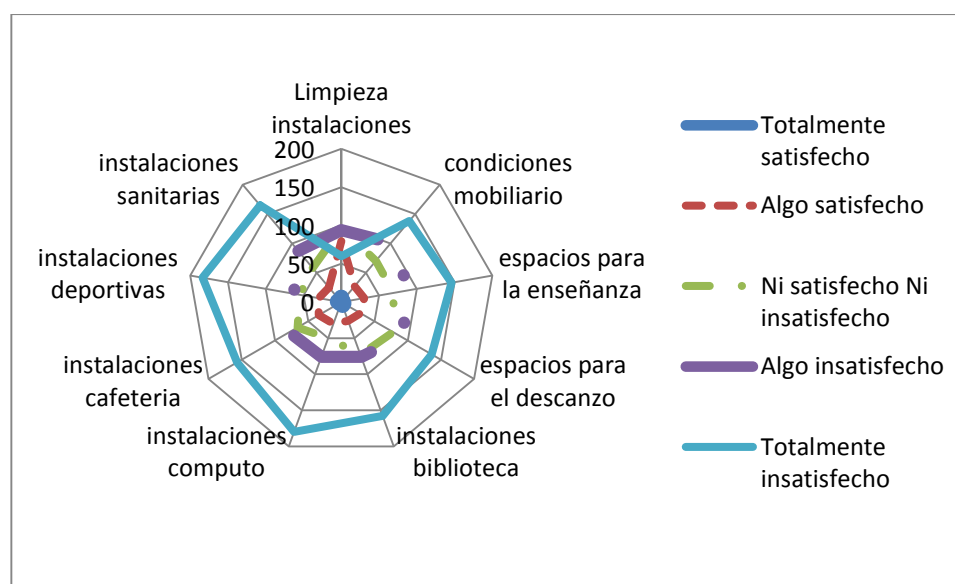


Figura 3.9.1 Satisfacción con respecto a Infraestructura

Fuente: Trabajo de campo

El perfil que destaca en la calificación *Totalmente insatisfecho* abarca casi todos los atributos excepto limpieza en las instalaciones, pero es mayor en “Instalaciones de la Biblioteca”, “Instalaciones de Computo”, “Instalaciones deportivas” y “Instalaciones Sanitarias”. Todas las cuales deben subsanarse.

En tanto que la calificación *ni satisfecho ni insatisfecho* destaca en limpieza de las instalaciones.

Ahora se mostraran los resultados obtenidos en esta dimensión pero por cada enunciado.

3.9.1. Satisfacción con la limpieza de las instalaciones que se hace en la universidad

El valor obtenido aquí es de 2.64 lo cual muestra que los alumnos en promedio se muestran *neutrales* y los que están “*algo*” o “*totalmente insatisfechos*” son un 45.69% y les siguen los que están *ni satisfechos ni insatisfechos* con un 28.78%. Todos estos resultados muestran que algunos están *satisfechos* con la limpieza que hay en las instalaciones de la universidad, mientras que los otros manifiestan no estarlo porque dicen que debería ser mejor, además atribuyen que uno de los locales que alquilan es un colegio y está limpio porque el personal de limpieza del colegio los mantienen limpio no por los de la universidad, los baños están desaseados.



Figura 3.9.2 Instalaciones del PROEDUNP EN EL CEBAS

Fuente: Trabajo de Campo

3.9.2. Satisfacción con las condiciones del mobiliario de la universidad

Para condiciones del mobiliario del PROEDUNP Sullana el grado de satisfacción promedio fue de 1.97 la cual es baja y en porcentajes 70.92% fueron los que estuvieron “algo” o “totalmente insatisfechos” con las condiciones del mobiliario y eso se debe a que el mobiliario es de los locales que alquila, no es cómodo, son asientos de niños de inicial, algunas carpetas están malogradas.

3.9.3. Satisfacción con los espacios para la enseñanza (salones, talleres, laboratorios) que tiene la universidad

El resultado que se obtuvo fue de 1.97 el cual es bajo y los resultados obtenidos por opciones el mayor porcentaje un 70.03% lo tuvieron los que están “algo” o “totalmente insatisfechos” y le siguen los que están *ni satisfechos ni insatisfechos* con un 20.47% y muestra que los alumnos en promedio están *algo insatisfechos* con dichos espacios para la enseñanza y eso se debe a que los espacios son muy chicos y por lo tanto estudian todos amontonados, no cuentan con instrumentos para mejorar las experiencias de aprendizaje, el mobiliario no es el adecuado.



Figura 3.9.3 Aula de clase

Fuente: Trabajo de Campo

3.9.4. Satisfacción con los espacios para el descanso y recreación con los que cuenta la universidad

El valor que obtuvo este enunciado es de 2.03 la cual es baja y eso muestra que los alumnos en promedio están *algo insatisfechos* con los espacios para el descanso y recreación, en este enunciado la opción con mayor porcentaje fue para los que están “*algo*” o “*totalmente insatisfechos*” con un 67.36% le siguen en porcentajes los que están *ni satisfechos ni insatisfechos* con un 23.15%. Todos esos resultados se deben a que manifiestan que el PROEDUNP Sullana no cuenta con dichas áreas ya que no tiene local propio y si alguno de los locales alquilados los tiene es del local mas no de la universidad y hace falta áreas verdes, solo uno de los locales (colegio Capullanas) tiene 2 canchas de futbol y gradas.

3.9.5. Satisfacción con las instalaciones físicas de la biblioteca de la universidad

El nivel de satisfacción que se obtuvo fue de 1.94 hay que tener en cuenta este resultado bajo pues muestra que los estudiantes en promedio están *algo insatisfechos* con dichas instalaciones, los que están “*algo*” o “*totalmente insatisfechos*” son un 69.43% le siguen los que están *ni satisfechos ni insatisfechos* con un 21.66%, esos resultados se deben a que manifiestan que no existe una biblioteca, pero en realidad si la hay solo que algunos no saben debido a que el lugar se encontraba oculto porque estaba dentro de la oficina de uno de los administrativos por tal motivo algunos alumnos no sabían de la existencia de dicha biblioteca.

3.9.6. Satisfacción con las instalaciones del área de cómputo de la universidad

El resultado para este enunciado instalaciones del área de computo es de 1.80 este valor al igual que el anterior es bajo y muestra que los estudiantes en promedio están *algo insatisfechos* con dicha área, los que estuvieron *“algo”* o *“totalmente insatisfechos”* fueron 75.96% y le siguen los que estuvieron *ni satisfechos ni insatisfechos* con un 14.84%. Estos resultados se debe a que cuando se re realizo la investigación no había un área de computo en el PROEDUNP Sullana.

3.9.7. Satisfacción con las instalaciones de la cafetería universitaria

El valor que aquí se obtuvo fue de 1.95 lo cual es bajo en promedio, explicado por quienes están *“algo”* o *“totalmente insatisfechos”* con un 69.74%. Estos resultados muestran la insatisfacción debido a que no hay infraestructura adecuada, es un pequeño quiosco.

3.9.8. Satisfacción con las instalaciones deportivas de la universidad

El grado de satisfacción que se obtuvo fue de 1.84, la cual es baja y muestra la *insatisfacción* por parte de los alumnos en promedio hacia las instalaciones deportivas de la universidad, por lo que estuvieron *“algo”* o *“totalmente insatisfechos”* 73.29%, estos resultados se deben a que manifiestan que no es propio del PROEDUNP dichas instalaciones de ellos debido a que es local alquilado y luego cuando los cambian a otro local dichos locales no tienen áreas deportivas además cabe resaltar que uno de los locales que actualmente alquila cuenta con una plataforma de futbol pero era muy chica, mientras que los que manifiestan estar en algo conformes es porque el local en el que están si cuenta con plataforma de fulbito y básquet.



Figura 3.9.4 Áreas deportivas

Fuente: Trabajo de Campo

3.9.9. Satisfacción con las instalaciones sanitarias de la universidad

Para las instalaciones sanitaria el resultado obtenido fue de 1.85 la cual es baja en promedio nuevamente en esta dimensión y en porcentajes los que estuvieron *“algo”* o *“totalmente insatisfechos”* son un 74.78%, estos resultados se deben a que a veces no hay agua en las instalaciones sanitarias, a en ocasiones están sucios o no son las más adecuadas, mientras que los que manifiestan estar en algo conformes es porque están en un local en el que los dueños o el personal de limpieza los mantiene limpios y las instalaciones están en condición regular.



Figura 3.9.5 Baños de los varones

Fuente: Trabajo de Campo

3.10. Discusión de resultados

La investigación permitió cumplir con el objetivo general: medir el grado de satisfacción con la calidad del servicio percibido por los alumnos del PROEDUNP Sullana –2016 - II – 2017 – 0, quienes valoraron con 2.65/5 lo que quiere decir que los alumnos no están *ni satisfechos ni insatisfechos* con los servicios que brinda el PROEDUNP de un total de 5 puntos, esta calificación está por debajo de la obtenida por Alvares et al (2014) que fue de 3.12. Las dos dimensiones mejor calificadas fueron Plan de estudios (3.27) y capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes (3.23); y las 2 peor calificadas fueron las dimensiones servicios de apoyo (1.83) e infraestructura (2.00); mientras que para Alvares las mejores calificadas fueron capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes (3.5) y nivel de autorrealización (3.3074) y las 2 peor calificadas coinciden en servicios de apoyo (2.7908) e infraestructura (2.7635); diferente a lo que encontró Frisancho que fue de un 3.008 de satisfacción general con la calidad del servicio.

La diferencia con Alvares et al (2014) se puede deber a que en las universidades donde él realizó su investigación los alumnos están más satisfechos con los servicios educativos que les brinda las universidades debido a que tienen mejores equipos de

trabajos para sus clases, una infraestructura adecuada, los servicios como de internet, biblioteca, laboratorios entre otros están a la disposición de sus alumnos, además que sus docentes están bien capacitados y como tienen equipos a su disposición hacen más amena y mejor la clase; por eso los estudiantes están satisfechos con los conocimientos adquiridos, así como las calificaciones que sacan por su desempeño, los valores que han adquirido y capacitaciones para insertarlos al mundo laboral.

La semejanza en capacitación y habilidades para la enseñanza de los docentes se debe a que en ambas universidades los alumnos reconocen que sus docentes están capacitados; pero se puede apreciar que hay una diferencia en valor para el PROEDUNP es de 3.23 y para las de Alvares et al (2014) es de 3.5 eso se puede deber a que los estudiantes de las universidades mexicanas reconocen más las capacitaciones y habilidades para la enseñanza de sus docentes debido a están mejor capacitados y además cuentan con equipos para hacer sus clases. Además otra de las mejores calificadas para Alvares et al fue el nivel de autorrealización y eso se puede deber que a diferencia del PROEDUNP Sullana los estudiantes de esas universidades están más satisfechos debido a que están más satisfechos con las calificaciones por su desempeño y conocimientos que han adquirido en la universidad allá las universidades

En cuanto a la diferencia con Frisancho se puede deber a que como son programas de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) y como seguramente es una de las mejores universidades del Perú siendo la primera universidad fundada en el Perú se esfuerza en darles un buen servicio a sus estudiantes y por ello están satisfechos.

Tabla 3.10.1 Resultados por cada dimensión

Dimensiones/ Autor	Darlosa (2017)	Alvares et al (2014)	Frisancho (2013)	Salinas et al (2008)	Palominos et al (2016)
Plan de estudios	3.27/5	3.21	3.048		
	65.40%	64.20%	60.96%	85%	
Capacitación y Habilidad para la enseñanza	3.23/5	3.5	2.992		
	64.60%	70%	59.84%	89%	92.90%
Métodos de Enseñanza y evaluaciones	2.94/5	3.19	2.992		
	58.80%	63.80%	59.84%		82.60%
Nivel de Autorrealización	3.11/5	3.3074			
	62.20%	66.15%			97.20%
Servicios de Apoyo	1.83/5	2.7908			
	36.60%	55.82%			
Servicios Administrativos	2.28/5	2.9783	3.208		
	45.6%	59.57%	64.16%		80%
Ambiente Propicio	2.52/5	3.2174			
	50.40%	64.35%			
Infraestructura	2.00/5	2.7635	3.208		
	40%	55.27%	64.16%		

Fuente: Trabajo de campo

La tabla 3.10. Nos reporta los resultados de cada dimensión tanto de PROEDUNP-Sullana como de los diversos antecedentes.

En la tabla se puede apreciar que la calificación más baja para esta investigación la obtuvo la que fue de 36.60% que la obtuvo la dimensión servicios de apoyo lo que muestra una baja insatisfacción de la misma, en comparación con los demás autores vemos que para Alvares et al (2014) la calificación más baja fue de 55.27% y la tiene la dimensión infraestructura pero es aceptable para los estudiantes lo que muestra una satisfacción de ellos antes dicha dimensión; para Frisancho (2013) en cambio las dimensiones con la calificación más baja fueron capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes y métodos de enseñanza y evaluaciones que obtuvieron un 59.84% respectivamente; mientras que salinas y palominos et al obtuvieron calificaciones

mayores; asimismo la dimensión mejor calificada fue plan de estudios con un 65.40% de satisfacción lo que muestra que es aceptable para los estudiantes, para Alvares et al fue la dimensión capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes con un 70%, para Frisancho las dimensiones servicios administrativos e infraestructura obtuvieron las mejores calificaciones con un valor de 64.16% cada una, mientras que para salinas la dimensión plan de estudios y capacitación y habilidades para la enseñanza de los docentes obtuvieron valores muy altos de satisfacción de 85% y 89% respectivamente y para Palominos et al las dimensiones capacitación y habilidades para la enseñanza de los docentes, métodos de enseñanza y evaluaciones, nivel de autorrealización y servicios administrativos obtuvieron calificaciones altas de satisfacción las cuales fueron 92.90%, 82.60%, 97.20% y 80% respectivamente lo que muestra que los estudiantes de dicha casa de estudios están contentos con los servicios brindados.

Los objetivos específicos se cumplieron tal como se procede a discutir

- a) Se midió el grado de satisfacción respecto al Plan de estudios. En esta dimensión se obtuvo una calificación de 3.27/5 la cual es aceptable para los estudiantes. Esta calificación casi iguala a la de Alvares et al (2014) que fue de 3.21, y la de Frisancho que fue de 3.048. En la Universidad Interamericana para el Desarrollo donde realizó Alvares su investigación, tienen un eje transversal, que contiene asignaturas de formación integral, en donde se incluyen humanidades y competencias transversales aparentemente del agrado de sus estudiantes. Frisancho encontró menor calificación en programas de la Facultad de Educación de la UNMSM y no en las escuelas o carreras universitarias como el PROEDUNP Sullana, ya que los programas de bachillerato en Educación solo llevan 8 cursos, el Programa de Lengua Extranjera dura tres años y tiene 41 cursos, mientras que en una carrera

universitaria son más. Esta calificación equivalente a 65.4% es más baja que la encontrada por Salinas, et al. que fue de 85% de satisfacción con la planificación de asignaturas.

- b) El grado de satisfacción con respecto a la capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes obtuvo una calificación de 3.23, aceptable para los estudiantes. Mientras que Alvares et al (2014) obtiene 3.5, y Frisancho 2.992. Esta calificación, equivalente a 64.6%, está por debajo de la que encontraron Salinas y colaboradores, de 89%, y la de Palominos et al que obtuvieron 92.90%; explicado por el buen desarrollo didáctico a la hora de enseñar y explican comprensiblemente además de solucionar dificultades y la disposición para explicaciones a sus alumnos, en el primer caso; y a que en la Universidad Pública Politécnica de Chile los profesores son percibidos como capacitados y lo demuestran en sus aulas de clase.
- c) Se estimó el grado de satisfacción con respecto a los métodos de enseñanza y evaluación. En esta dimensión se obtuvo una calificación de 2.94 / 5 lo que equivale 11.76 en escala vigesimal, 0.588 ò 58.8% la cual es aceptable para los estudiantes. En esta calificación se encuentra por debajo de la obtenida por Alvares et al (2014) que fue de 3.19, esa calificación también es parecida a la obtenida por Frisancho que fue de 2.992. La diferencia entre el PROEDUNP Sullana y Alvares se puede deber a que en las universidades donde hizo Alvares su investigación los alumnos aprecian más los métodos de enseñanza debido a que tal vez emplean materiales que si tienen a su disposición lo que no sucede en el PROEDUNP Sullana y además de la evaluación que hacen sus docentes la aprecian. La semejanza con Frisancho se puede deber a que los alumnos aprecian igual los métodos de enseñanza y evaluaciones. Esa misma calificación está por debajo de la obtenida por Palominos et al que fue

de 82.60% y esto se puede deber a que los métodos de enseñanza que usan los docentes en la universidad donde Palominos et al realizaron su investigación son más apreciados por sus alumnos posiblemente debido a que tal vez cuentan con materiales para hacer mejor sus clases, y las evaluaciones son más apreciadas por los estudiantes.

- d) Se cuantificó el grado de satisfacción con respecto al nivel de autorrealización del estudiante. En esta dimensión se obtuvo una calificación de 3.11/5 lo que equivale a 12.44/20 o 0.622 ò 62.2%, la cual es aceptable para los estudiantes. Esta calificación se encuentra por debajo de la obtenida por Alvares et al (2014) que fue de 3.3074. Esa diferencia entre Alvares y el PROEDUNP Sullana se puede deber a que en las universidades donde Alvares realizo su investigación los alumnos parecían más las calificaciones que han obtenido o que dichas calificaciones si corresponden a su desempeño, los conocimientos que han adquirido, los valores que han adquirido en la universidad por ejemplo en la universidad autónoma del estado de México en administración llevan el curso de valores socioculturales, en la universidad iberoamericana para el desarrollo llevan cursos como son ser humano, fe y mundo contemporáneo, seminario de valores en lo personal y seminarios de valores en lo común y pues allá si debe haberles hecho capacitaciones para insertarlos al mundo laboral y por eso están más satisfechos con eso. Esta calificación es baja comparada a la que obtuvieron Palominos et al en su investigación ellos obtuvieron de satisfacción 97.20% lo que quiere decir que los estudiantes de esa universidad se sientan más positivos con los resultados de la formación académica obtenidos en esta casa de estudios, así como los conocimiento, las habilidades y su desarrollo personal que han obtenido y eso tal vez se debe a que esta casa de estudios se preocupa por eso.

- e) Se dimensionó el grado de satisfacción con respecto a los servicios de apoyo. En esta dimensión se obtuvo una calificación de 1.83 /5 lo que equivale a 7.32 o 0.366 o 36.6% la cual es inaceptable para los estudiantes. Esta calificación se encuentra por debajo de la obtenida por Alvares et al (2014) que 2.7908. Esa diferencia se puede deber a que en las universidades donde Alvares hizo su investigación si cuentan con los servicios de biblioteca, sala de computo, internet, servicio de fotocopiado, cafetería, servicio médico, actividades culturales, artísticas y recreativas.
- f) Se midió el grado de satisfacción con respecto a los servicios administrativos. En esta dimensión se obtuvo una calificación de 2.28/5 lo que equivale a 9.12 en escala vigesimal 0.456 ó 45.6% la cual es inaceptable para los estudiantes. Esta calificación se encuentra por debajo de la obtenida por Alvares et al (2014) que fue de 2.9783, esa calificación está por debajo de la obtenida por Frisancho que fue de 3.208. La diferencia con Alvares se puede deber a que en esas universidades el control universitario es mejor que el del PROEDUNP y el proceso de admisión e inscripciones no es tan pesado ni tienen que hacer largas colas como el PROEDUNP. Esto mismo puede haber pasado con los programas de educación de la UNMSM que Frisancho realizo tal vez el control universitario es mejor y el proceso de admisión no es tan pesado y los alumnos no tienen que hacer largas colas para inscribirse por ser la primera universidad fundada en el Perú y por ser una de las mejores. Esta calificación en porcentajes está por debajo de la encontraron Palominos et la cual supera el 80% de satisfacción y esta diferencia se puede deber a que en la universidad de Chile los administrativos atienden bien y con eficiencia.
- g) Se calculó el grado de satisfacción con respecto al ambiente propicio. En esta dimensión se obtuvo una calificación de 2.52/5 lo que equivale a 10.08 en

escala vigesimal 0.504 ó 50.4% la cual es inaceptable para los estudiantes. Esta calificación se encuentra por debajo de la obtenida por Alvares et al (2014) que fue de 3.2174. Esta diferencia se puede deber a que en las universidades donde Alvares realizó su investigación la atención del personal administrativo, personal de servicio de apoyo y mantenimiento, personal docente es mejor que en el PROEDUNP Sullana, en el sentido que tal vez el personal administrativo les da un buen trato, son amables y no les cobran por los trámites; el personal de apoyo y mantenimiento hace bien su trabajo y las instalaciones están limpias, tanto aulas, áreas verdes o baños; el personal docente tal vez no les cobra o no les pide coimas; y en el ambiente estudiantil tal vez si cuentan las universidades que investigó el autor por ejemplo en la Universidad Autónoma de México tiene un centro juvenil universitario.

- h) Se estimó el grado de satisfacción con respecto a la infraestructura. En esta dimensión se obtuvo una calificación de 2.00 /5 lo que equivale a 8.00 en escala vigesimal 0.4 ó 40% la cual es inaceptable para los estudiantes. Esta calificación se encuentra por debajo de la obtenida por Alvares et al (2014) que fue de 2.7635, esa calificación está por debajo de la hallada por Frisancho que fue de 3.208. La diferencia entre el PROEDUNP Sullana y las universidades que investigó Alvares se debe a que esas universidades si cuentan con una infraestructura ideal. Lo mismo sucede con los programas especiales de la facultad de educación de la UNMSM que investigó Frisancho ya que esa universidad si cuenta con la infraestructura adecuada. Esta calificación en porcentajes en comparación con Palominos et al es baja ya que ellos obtuvieron un nivel de satisfacción de 83.60% y esta diferencia se puede deber a que la infraestructura que posee la universidad donde Palominos et al hicieron su investigación es adecuada y está en buen estado a comparación

del PROEDUNP Sullana que no tiene local propio y las instalaciones según los estudiantes no son las adecuadas. Los demás autores que no se mencionan, porque no guardan una estrecha relación con la investigación hecha.

4. CONCLUSIONES

1. La media de satisfacción general del PROEDUNP Sullana fue de 2.65 (53%) para los alumnos del 6 al 10 ciclo lo que muestra un nivel bajo de la misma ya que dicho valor se ubica en la opción *ni satisfecho ni insatisfecho*, lo que dista de *algo o totalmente satisfecho* con los servicios brindados por el PROEDUNP Sullana.

Las dimensiones que más se debe trabajar y que peores fueron calificadas fueron: la dimensión servicios de apoyo, infraestructura, le siguen Plan de estudios, capacitaciones y habilidades de enseñanza de los docentes, métodos de enseñanza y evaluaciones y nivel de autorrealización.

2. El grado de satisfacción con respecto al Plan de estudios fue 3.27 (65.4%), ubicándose en la opción *ni satisfecho ni insatisfecho*, lo que nos muestra que el plan de estudios se debe mejorar; esto da a entender la neutralidad de los estudiantes hacia la adecuación del plan de estudios con la demanda laboral; lo mismo sucede con el contenido de las asignaturas y de igual manera con la relevancia de la información.
3. El grado de satisfacción con respecto a la dimensión capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes obtuvo una calificación de 3.23 (64.6%), lo que quiere decir que los alumnos aprecian en algo las capacitaciones y habilidades que tienen los docentes pero este resultado es bajo ya que se ubica en la opción *ni satisfecho ni insatisfecho*. Esto demuestra la indiferencia de los estudiantes ante la comunicación, los conocimientos y enseñanza de los docentes de PROEDUNP-Sullana; así como la exigencia de que demuestran en clase y la responsabilidad

que tienen ellos en sus cursos; también del apoyo que reciben los estudiantes de los docentes; promoción de participación de los estudiantes en clase e integración de equipos.

4. El grado de satisfacción con respecto a la dimensión métodos de enseñanza y evaluaciones obtuvo una calificación de 2.94, y el 58.8% se muestra *neutrales* a la satisfacción del PROEDUNP Sullana, lo que demuestra que el PROEDUNP no está cubriendo las expectativas de los alumnos; esta calificación también reporta que los alumnos se encuentran en un nivel intermedio de satisfacción en cuanto a la metodología de enseñanza de los docentes, al uso de tecnologías que hacen y a los sistemas de evaluaciones que los profesores realizan.
5. La satisfacción con la dimensión nivel de autorrealización fue calificada con 3.11 (62.2%). Asimismo los valores de cada indicador muestra la neutralidad de los alumnos hacia las calificaciones, los conocimientos y habilidades adquiridas durante su carrera profesional, con los valores obtenidos en la universidad y también se da a las capacitaciones que haya hecho la universidad para insertarlos al mundo laboral.
6. La satisfacción con la dimensión servicios de apoyo obtuvo una calificación de 1.83 la cual es la más baja de todas. Esta nota se obtuvo ya que los indicadores también mostraron un valor bajo estando *algo insatisfechos* con el servicio bibliotecario, sala de cómputo, acceso a internet, servicio de fotocopiado, cafetería, servicio médico y actividades culturales.

7. La satisfacción con la dimensión servicios administrativos obtuvo una calificación de 2.28 (45.6%), Mostrando una insatisfacción con el control universitario y el proceso de admisión.
8. La satisfacción respecto a la dimensión ambiente propicio obtuvo una calificación de 2.52 (50.4%). Esta calificación se da debido a la neutralidad que muestran los estudiantes con encargados de mantenimiento y con los docentes y la insatisfacción que les deja los administrativos y el ambiente estudiantil.
9. La satisfacción respecto a la dimensión infraestructura obtuvo una calificación de 2.00 (40%) la cual es baja. Esto se dio ya que los estudiantes manifestaron una indiferencia en cuanto a la limpieza en las instalaciones y la insatisfacción en cuanto a las condiciones del mobiliario, espacios para la enseñanza, espacios para el descanso, instalaciones de biblioteca, computo, cafetería, deportivas y sanitarias.

5. RECOMENDACIONES

1. En la dimensión plan de estudios se debe mejorar, haber cursos computarizados, mayor parte practica en los cursos, y se les debe brindar una mayor información a los alumnos del plan de estudios. Además los docentes deben cumplir con el modelo educativo establecido en la UNP. explicar a los alumnos la presencia de cursos generales (ya que la universidad a parte de enseñar conocimiento también trata de hacer un espíritu humano) como arte, deporte y otros. Además se le debe explicar a los alumnos o brindar la información necesaria del plan del estudios.
2. En la dimensión capacitación y habilidades para la enseñanza, los docentes que demuestran estar capacitados deben seguir con su forma de explicar los temas, así como seguir con los conocimientos y dominio de los temas que le muestran a los alumnos y aun mejorar. Los docentes deben capacitarse más, contratar a profesores capacitados en el área que se requiere que vengan los docentes de la UNP sede principal y no contraten al azar. Identificar los docentes poco preparados para comunicar sus clases capacitarlos o cambiarlos por docentes que se dejen entender mejor a los estudiantes. Identificar a los docentes poco diligentes y que no orientan como se debe. Identificar a los profesores que limitan a los estudiantes, que no fomentan la participación ni permiten emitir sus opiniones, no renovándole el contrato.
3. En la dimensión métodos enseñanza y evaluaciones se debe mejorar la metodología de enseñanza de los docentes que no están bien capacitados o que al evaluar solo consideran a los que son conocidos ya que se debe evaluar según

su desempeño, los docentes deben incorporar nuevas tecnología en las clases como el uso de software. Capacitar a los docentes y actualizar sus conocimientos, movilizar docentes de planta de la central de la UNP y si no les conviene venir porque les dan pocas horas o por el gasto que les genera pues se les podría dar más horas de clase para que así vengan y así como lo hacen con otros docentes, o contratar de Sullana pero capacitados.

Por otra parte para poder evaluar o para saber que docentes están bien o mal se podría hacer una encuesta a los alumnos cuando terminen cada ciclo en especial a los de los últimos ciclos ya que ellos tienen más experiencia en eso ahí se podría ver quienes están capacitados y quienes piden coimas o favores sexuales.

4. En la dimensión nivel de autorrealización en cuanto a las calificaciones y resultados obtenidos se debe mejorar, aumentado en conocimiento a los alumnos por eso los docentes deben estar más preparados para dar más conocimiento a sus alumnos ya que cuando salen los estudiantes de la universidad no saben si están conformes no con sus conocimientos porque en algunos casos algunos profesores si les enseñaron bien algunos cursos pero en otros pues no y cuando se encuentran con estudiantes de otras universidades o de la central de Piura se dan con la sorpresa que no les enseñaron igual que ellos; en valores se debe mantener esos valores que le trasmiten a los alumnos la universidad y aumentar, se debe hacer capacitaciones que sirvan para insertar a los alumnos al mundo laboral.
5. En la dimensión servicios de apoyo se debe mejorar en tener un lugar para la biblioteca y en el servicio de ello debe haber suficientes libros y de cada

especialidad al servicio del estudiante. Tener una sala de cómputo a disponibilidad. Tener acceso a internet. Que el servicio de fotocopiado sea hasta horas de la noche y a precios cómodos. Tener una cafetería con una adecuada infraestructura. Tener un servicio médico adecuado como tener su carnet de seguro y que este activo su seguro para que se atiendan, coordinar con el hospital universitario de la UNP para que allá también se puedan atender los alumnos del PROEDUNP Sullana, y tener al menos primeros auxilios en Sullana o tener medicamentos básicos. Y el PROEDUNP debe tener o hacer actividades culturales artísticas y recreativas.

6. En los servicios administrativos se debe mejorar el control universitario para que no hayan errores y en los proceso de admisión e inscripciones debe mejorar en tal sentido de que los alumnos no necesiten hacer colas para inscribirse, el personal encargado debe ser más amable y además debería ser en Sullana el examen de admisión y todo sus trámites para evitar gastos y tiempo a los estudiantes que tienen que ir hasta Piura. Debería haber una oficina o una persona encargada que oriente adecuadamente a los futuros estudiantes que se quieren inscribir para postular e ingresar a estudiar una carrera universitaria. Los profesores deben elegirlos en Piura en la facultad de la UNP.

Tener una buena coordinación con la central de Piura y comunicar a los alumnos cuando se programe algún evento o conferencia en la sede principal.

7. En la dimensión ambiente propicio, el personal administrativo debe dar un buen trato, y dar información precisa y que los documentos salgan a la brevedad posible

y/o hacer una reingeniería para que se contrate personal nuevo. Supervisar los procesos de evaluación.

8. En la dimensión infraestructura se debe mejorar aun en la limpieza en las instalaciones, por lo que los baños y las aulas siempre deben estar limpias así como las otras instalaciones. El mobiliario debe ser cómodos y para profesionales. Las aulas deben tener un espacio adecuado, tener instrumentos para mejorar sus experiencias. Se debe tener espacios para la recreación y áreas verdes, un lugar para la biblioteca, una sala de cómputo, una cafetería con infraestructura adecuada. Tener instalaciones deportivas. Las instalaciones sanitarias debe estar limpias y deben ser adecuadas así como tener servicio de agua potable. Tener su propio local de estudios en el terreno que les han donado la Municipalidad de Sullana.
9. Debe haber una mayor preocupación por parte de las autoridades de la UNP y de la misma sede Sullana en tener todo la documentación en regla, ya que SUNEDU publico una información en su página web, diciendo que a la UNP le faltaba presentar la documentación; y así como todo lo que se necesite para la buena calidad de enseñanza a los estudiantes; ya que la SUNEDU está supervisando a las universidades y aquellas que no cuentan con lo debido tienen el peligro que las clausuren y a las filiales como son el PROEDUNP SULLANA y demás a los PROEDUNPS no presentan las condiciones que exige la SUNEDU según ley 30220 en el artículo 28. Por lo que se recomienda una mayor preocupación de las autoridades las cuales están a su cargo de tener todo en orden.

10. Para un futuro para alguien que quiera hacer el mismo estudio o uno similar en el PROEDUNP tener en cuenta los resultados, conclusiones y recomendaciones que se dieron aquí y comparar si se ha mejorado o no en el PROEDUNP. Asimismo esta investigación servirá como base para otras similares ya sea para la UNP, para sus sedes los PROEDUNPS, para la escuela técnica de la misma, para las facultades, para su instituto u otras universidades que deseen saber cómo perciben sus estudiantes los servicios que les brindan.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ALVARES, Julio; CHAPARRO, Eva y REYES, Diana. (2014). "Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos Brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca".
2. BELLO, Gonzalo (2007) "Operaciones Bancarias en Venezuela Teoría y Práctica".
3. CUELA, Susan (2016) "El proceso administrativo institucional y su relación con la calidad del servicio en la facultad de ciencias administrativas- universidad Nacional de Piura"
4. Entrevista a la Srita. María Moscol Zapata, 2017, Secretaria del PROEDUNP-SULLANA.
5. FRISANCHO, Augusto. (2013). "Análisis Comparado de la percepción de la Calidad de Enseñanza que se realiza en los programas especiales de la facultad de educación de la UNMSM".
6. GÉLINIES, Octave (1989), citado por MAQUEDA LAFUENTE, Javier y LLAGUNO MUSONS, José (1995:29) "Marketing Estratégico para las Empresas de Servicios".
7. HERMOZA, Lady (2015) "Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa GECHISA de Sullana -2015".
8. HUAMÁN, Roxana; ALFARO, Karen y VÍLCHEZ, Carlos (2008). "Evaluación de la Calidad del Servicio de una Biblioteca Universitaria: La Experiencia del LIBQUAL+ en cinco Facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos".

9. JÁUREGUI, Liana (2015). “Medición del Servicio al Alumno de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de Piura, la Luz del Pensamiento Parasuraman, Zeitham, y Berry– Piura-2015”.
10. KEITH, Denton (1989). “Calidad el Servicios a los Clientes: Como Compiten las Grandes Compañías Americanas en la Revolución del Servicio al Cliente...y Como Podemos Hacerlo Todos”.
11. LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2014). El Diccionario de la lengua española vigesimotercera edición.
12. Ley N°28044, 2003,
http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
13. Ley N° 28740 Ley del sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de La calidad educativa, 2006,
http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/14243/PLAN_14243_2013_28740.pdf
14. Ley N° 30220: Ley universitaria, 2014, http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf
15. MEJÍAS, Agustín (2005). “Validación de un Instrumento para Medir la Calidad de Servicio en Programas de Estudios Universitarios”.
16. PALOMINOS, Pedro; QUEZADA, Luis; OSORIO, Claudio; TORRES, Jorge y LIPPI, Luis (2016). “Calidad de los Servicios Educativos Según los Estudiantes de una Universidad Pública De Chile”

17. PARASURAMAN et al, citado por MUÑOZ, Andrés (1999). "La Gestión de Calidad Total en la Administración Pública".
18. PÉREZ, José (1994). "Gestión de la Calidad Empresarial: Calidad en los Servicios y Atención al Cliente Calidad Total".
19. PROEDUNP-SULLANA, 2012, diagnostico, análisis del eje de trabajo, Educación superior,http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:JDZ_I6NQXQIJ:www.unp.edu.pe/transparenciaunp/down/poi2012/facultades/poi2012proedunsullana.docx+&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=pe
20. PROEDUNP-SULLANA, SF, Primea piedra del PROEDUNP-SULLANA, http://unp.edu.pe/institucional/index.php?option=com_k2&view=item&id=627%3Aprimera-piedra-del-proedunp-%E2%80%93-sullana-una-realidad
21. Reglamento de la Ley N°28740,2007,articulo3, <http://www.minedu.gob.pe/normatividad/decretos/DS-018-2007-ED.php>
22. SALINAS, Agapito; MORALES, Juan y MARTÍNEZ, Pablo (2008). "Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la universidad autónoma de Tamaulipas, México".
23. SANCHIS, Joan y RIBEIRO, Domingo (1999). "Creación y Dirección de Pymes".
24. SANTAMARÍA, Sara (2015). "La Evaluación De La Calidad Del Servicio Y La Satisfacción Del Cliente De La Financiera CrediscotiaS. A, Piura – 2015".
25. SETÓ PAMIES, Dolors (2004) "De la Calidad del Servicio a la Fidelidad del Cliente".

26. TUMINO, María y POITEVIN, Evelyn (2013). "Evaluación de la Calidad de Servicio Universitario desde la Percepción de Estudiantes y Docentes: Caso de Estudio".
27. UNP, SF, descripción, <http://www.unp.edu.pe/webunp/>
28. UNP, SF, historia, <http://www.unp.edu.pe/webunp/>
29. UNP, SF, Misión, <http://www.unp.edu.pe/webunp/index.php/mision-vision/>
30. UNP, SF, Visión, <http://www.unp.edu.pe/webunp/index.php/mision-vision/>
31. UNP, SF, Información general, Organización,
http://www.unp.edu.pe/institucional/index.php?option=com_content&view=article&id=81&Itemid=143
32. VERGARA, Juan y QUESADA, Víctor (2011). "Análisis de la Calidad en el Servicio y Satisfacción de los Estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena Mediante un Modelo de Ecuaciones Estructurales"

7. Anexo1: Cuestionario para medir la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos del PROEDUNP-Sullana

Buen día a Ud. Estimado alumno del PROEDUNP-Sullana el motivo de la presente encuesta es con el objetivo de saber ¿Cuál es el grado de satisfacción que existe en los alumnos de los últimos ciclos con los servicios educativos del PROEDUNP-Sullana de la Universidad Nacional de Piura?

Escuela: _____ Ciclo: _____ Sexo: H M

Calificar su satisfacción con respecto al Plan de Estudios

1. Satisfacción con la adecuación del plan de estudios a la demanda laboral
 - a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho
2. Satisfacción con la adecuación entre plan de estudios y contenido de las asignaturas
 - a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho
3. Satisfacción respecto a la relevancia de la información del plan de estudios y su posible aplicación
 - a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho

Calificar su satisfacción con respecto a Capacitaciones y Habilidades para la Enseñanza de los Docentes

4. Satisfacción con el hecho que la comunicación que tienen los docentes se dejan entender en sus explicaciones
 - a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho
5. Satisfacción con la mayoría de docentes tienen conocimientos y dominan los temas que exponen en las aulas
 - a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho
6. Satisfacción con la capacitación que demuestran los docentes durante su enseñanza
 - a) Totalmente satisfecho B) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho
7. Satisfacción con docentes exigentes en la enseñanza con la finalidad que los alumnos aprendan
 - a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho

8. Satisfacción con docentes responsables en sus deberes en las asignaturas que imparten

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho

9. Satisfacción con que los docentes orientan y apoyan a los alumnos en las dudas que ellos tengas

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho

10. Satisfacción con la mayoría de docentes promueven la participación del estudiante

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho

11. Satisfacción con la mayoría de docentes promueven la integración de equipos

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho

Calificar su satisfacción con respecto a Métodos de Enseñanza y Evaluaciones

12. Satisfacción con la metodología de enseñanza adecuada

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho

13. Satisfacción con la incorporación de nuevas tecnologías que emplean los docentes

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho

14. Satisfacción con los sistemas de evaluación que utilizan los docentes

- a) totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho

Calificar su satisfacción con respecto al Nivel de Autorrealización

15. Satisfacción con las calificaciones y resultados obtenidos respecto a su desempeño

- a) Totalmente satisfecho B) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho

16. Satisfacción con los conocimientos y habilidades que ha adquirido en su carrera universitaria

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho

17. Satisfacción con los valores adquiridos en la universidad

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho

18. Satisfacción con las capacitaciones que he hecho la universidad para insertarlos al mundo laboral actual

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente Insatisfecho

Calificar su satisfacción con respecto al Servicio de Apoyo

19. Satisfacción con el servicio bibliotecario que le ofrece la universidad

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho

20. Satisfacción con el acceso a la sala de cómputo

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho

21. Satisfacción con el acceso a internet que hay en la universidad

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho

22. Satisfacción con el servicio de fotocopiado de la universidad

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho

23. Satisfacción con la cafetería universitaria

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho

24. Satisfacción con el servicio médico que hay en la universidad

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho

25. Satisfacción con las actividades culturales, artísticas y recreativas con que cuenta la universidad

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho

Calificar su satisfacción con respecto a Servicios Administrativos

26. Satisfacción con el control universitario que tiene la universidad

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho

27. Satisfacción con el proceso de admisión e inscripciones

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho

Calificar su satisfacción con respecto a Ambiente Propicio

28. Satisfacción con la atención por parte del personal administrativo

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e) Totalmente insatisfecho

29. Satisfacción con la atención por parte del personal de servicios de apoyo y mantenimiento de la universidad

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e)
Totalmente insatisfecho

30. Satisfacción con la atención por parte del personal docente

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e)
Totalmente insatisfecho

31. Satisfacción con el ambiente estudiantil

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e)
Totalmente insatisfecho

Calificar su satisfacción con respecto a Infraestructura

32. Satisfacción con la limpieza de las instalaciones que se hace en la universidad

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e)
Totalmente insatisfecho

33. Satisfacción con las condiciones del mobiliario de la universidad

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e)
Totalmente insatisfecho

34. Satisfacción con los espacios para la enseñanza (salones, talleres, laboratorios) que tiene la universidad

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e)
Totalmente insatisfecho

35. Satisfacción con los espacios para el descanso y recreación con los que cuenta la universidad

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e)
Totalmente insatisfecho

36. Satisfacción con las instalaciones físicas de la biblioteca de la universidad

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e)
Totalmente insatisfecho

37. Satisfacción con las instalaciones del área de cómputo de la universidad

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e)
Totalmente insatisfecho

38. Satisfacción con las instalaciones de la cafetería universitaria

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e)
Totalmente insatisfecho

39. Satisfacción con las instalaciones deportivas de la universidad

- a) Totalmente satisfecho b) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e)
Totalmente insatisfecho

40. Satisfacción con las instalaciones sanitarias de la universidad

- a) Totalmente satisfecho B) Algo satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Algo insatisfecho e)
Totalmente insatisfecho

Sugerencias

8. Apendice

8.1.1. Apendice 1: Resolucion de aprobacion de PROEDUNP-SULLANA

2.5.2

PROG. - DESCENTRALIZADO - SULLANA - 2004

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
SECRETARIA GENERAL
División Producción Documentaria

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO 1885-CU-2003
Piura, 20 de octubre del 2003

CONSIDERANDO:

Que, siendo la Universidad Nacional de Piura, una Universidad de Frontera, descentralizada, científica, humanística y democrática; y considerando dentro de sus fines la participación activa en el desarrollo y transformación de la sociedad peruana por medio de la formación de profesionales humanistas y científicos de alta calidad académica y, el desarrollo de su actividad académica y sus servicios a la comunidad, como un quehacer permanente;

Que, en virtud a lo antes expuesto es pertinente aprobar el Programa Especial Descentralizado 2004 de la Universidad Nacional de Piura, en la Provincia de Sullana; debiendo las Facultades respectivas, presentar el número de vacantes a ofertar en el mencionado programa, en un plazo que va hasta el 29 de octubre del año en curso;

Que, de conformidad al inciso a) del Art. 2º de la Ley 23733, dispone conservar, acrecentar y transmitir la cultura universal con sentido crítico y creativo afirmando preferentemente los valores nacionales; el inciso c) del Art. 2º de la Ley Universitaria, indica que son fines de la Universidad formar humanistas, científicos y profesionales de alta calidad académica, de acuerdo con las necesidades del país; asimismo, el inciso d) del Art. 2º, del mismo cuerpo legal, establece como fines de la Universidad el extender su acción;

Que, por lo tanto es pertinente designar a la Dra. Gloria Castillo Rosales, Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas, como Coordinadora del Programa Especial Descentralizado 2004, de la Provincia de Sullana;

Que, en consideración al pedido formulado por el señor Rector; estando a lo acordado por el Consejo Universitario en su Sesión Extraordinaria del día 20 de octubre de 2003 y; en uso de sus atribuciones legales;

SE RESUELVE:

ARTICULO 1º.- APROBAR, el Programa Especial Descentralizado de la Universidad Nacional de Piura 2004, en la Provincia de Sullana.

ARTICULO 2º.- OTORGAR, un plazo que va hasta el 29 de octubre de 2003, a las Facultades respectivas, a fin que presenten el número de vacantes a ofertar en el Programa Especial Descentralizado de la Universidad Nacional de Piura 2004, que se realizará en la Provincia de Sullana.

ARTICULO 3º.- DESIGNAR, a la Dra. Gloria Castillo Rosales, Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas como Coordinadora del Programa Especial Descentralizado de la Universidad Nacional de Piura 2004, de la Provincia de Sullana.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y EJECUTESE.

(Fdo.) **Bigo. Edwin Vegas Gallo**, Rector de la Universidad Nacional de Piura....(Fdo.) **Bigo. Robert Barrionuevo Garcia**, Secretario General de la UNP.

C.c.: RECTOR, VR.ADM., VR.ACAD., OCF., OCEP.(4),
OCRCA, OCADM, OCARH(5),FCS(14),Dra. GLORIA CASTILLO,
OCIG., OCAJ.,SEC. ADI.,SE.GENERAL Archivo(3).

8.1.2. Apendice 2 Número de vacantes para primer examen en el PROEDUNP-SULLANA

5. El Número de vacantes aprobadas y ofertadas por carrera profesional son:

FACULTAD	SULLANA	AYABACA	HUANCABAMBA
AGRONOMIA	-	05	05
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	05	10	10
INGENIERÍA CIVIL	05	03	03
INGENIERÍA PESQUERA	08	-	-
CIENCIAS			
• INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y COMUNICACIONES	03	01	01
• CIENCIAS BIOLÓGICAS	02	02	01
• MATEMÁTICAS	-	02	03
• FÍSICA	-	03	02
INGENIERÍA INDUSTRIAL			
• INGENIERÍA INDUSTRIAL	-	02	03
• INFORMÁTICA	05	03	02
• AGROINDUSTRIA	05	03	02
CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN			
• EDUCACIÓN PRIMARIA	05	-	-
• EDUCACIÓN INICIAL	05	-	-
INGENIERÍA DE MINAS			
• GEOLOGÍA	05	05	05
• MINAS	05	05	05
CONTABILIDAD	05	-	-
ZOOTECNIA			
• ZOOTECNIA	-	05	05
• MEDICINA VETERINARIA	-	02	02
TOTAL DE VACANTES	58	51	49

TOTAL DE VACANTES ADES DESCENTRALIZADO: 158 VACANTES

8.1.3. Apendice 3 Primer triptico con las carreras profesinales que ofrecia cuando empezó PROEDUNP-SULLANA y foto de las autoridades de la UNP junto al alcalde de Sullana ISAIAS VAZQUEZ MORAN

INFRAESTRUCTURA

La infraestructura en la que funcionará el Campus Universitario Sullana, se determinó por Acuerdo Unánime de Concejo Municipal a través del cual se propicia la firma de un Convenio con el Colegio Nacional Carlos Augusto Salaverry, asignándose trece aulas y un auditorio para el normal desenvolvimiento de las actividades académicas.



CONVENIO UNP - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL FRONTERIZA DE SULLANA
(03 - 11 - 03)

SULLANA: "...La Peta del China, Provincia generosa, de prodigioso y cálido clima".

INFORMES:

- Facultad de Ciencias Administrativas
Campus Universitario PUJA
Teléfono: 073 - 34 31 81 Anexo 209
- 073 - 34 65 53
- 073 - 34 33 49
- Municipalidad Sullana
Oficina Imagen Institucional

Universidad Nacional de Piura (UNP)
Campus Universitario Sullana

"Programa Especial Descentralizado"
Resolución 195-CU-2003 (2010/03)






CONVENIO UNP - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL FRONTERIZA DE SULLANA
(03-11-03)

8.1.4. Apendice 4 Primer triptico con las carreras profesiaonales que ofrecia el PROEDUNP-SULLANA en su inicio.

"Programa Especial Descentralizado"
(PROEDUNP)

La Universidad Nacional de Piura (UNP) y la Municipalidad Provincial Fronteriza de Sullana unen esfuerzos para ofrecer a la comunidad sullanense el Campus Universitario Sullana, que cubre un gran anhelo de la población permitiendo satisfacer la necesidad de educación superior de cientos de jóvenes que aspiran estudiar en el Centro Superior Educativo más importante de Piura como lo es la UNP.

La búsqueda permanente de la calidad en la enseñanza así como la formación integral de profesionales constituyen las guías maestras del accionar académico de la UNP, desarrollando actividades de enseñanza, proyección social, extensión universitaria, servicios profesionales diversos y de investigación, todas ellas orientadas siempre hacia lo alto.

Es un orgullo peculiar para la UNP desarrollar el primer Programa Especial Descentralizado (PROEDUNP) puesto que constituye la ratificación de su responsabilidad social, su identificación con las aspiraciones de la comunidad, su respuesta estratégica a las reales necesidades socio-culturales, el cumplimiento de su rol protagónico como gestor de cambios en la sociedad piurana y peruana.

CARRERAS PROFESIONALES:

Para el primer año de funcionamiento del PROEDUNP se ha previsto ofrecer las carreras profesionales que a continuación se indican:

- Ciencias Administrativas
- Ciencias Contables y Financieras
- Ingeniería Civil
- Ingeniería Geológica
- Ingeniería de Minas
- Ciencias Sociales y Educación:
 - ✓ Educación Inicial
 - ✓ Educación Primaria
- Ingeniería Pesquera
- Ingeniería Industrial:
 - ✓ Ingeniería Agroindustrial
 - ✓ Ingeniería Informática

MATRICULA SEMESTRAL:
S/. 600.00

GRADOS Y TITULOS:

Todas las carreras profesionales antes mencionadas conducen a la obtención automática del Grado Académico de BACHILLER y posteriormente al Título Profesional, en ambos casos previo cumplimiento de las exigencias académicas contempladas en la Ley Universitaria, Estatuto UNP, Reglamento General UNP, Reglamento Académico UNP y normas diversas afines.

VACANTES OFRECIDAS:

Para el primer proceso de admisión CORRESPONDIENTE AL AÑO 2004, se ofrecen cuarenta (40) vacantes por cada carrera profesional.

MODALIDADES DE INGRESO:

*	ADES - Sullana
*	Examen General - Sullana
*	Primery Segundo Puesto
*	Víctimas del terrorismo
*	Deportista calificado
*	Militares (Fuerzas Armadas)